

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada awal tahun 2020, dunia termasuk Indonesia dikejutkan dengan mewabahnya virus baru yang bermula dari kota Wuhan Cina. WHO (2020) memberi nama virus ini sebagai *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19). Pandemi Covid-19 menghadirkan tantangan kesehatan, sosial dan ekonomi yang belum pernah terjadi sebelumnya, dan memiliki implikasi mendalam bagi cara orang hidup dan bekerja di seluruh dunia (Carillo et al., 2020). Penyebaran virus ini sangat tinggi yaitu pada bulan Oktober 2020 penderita yang terjangkit mencapai 38.085.762 orang, dimana 28.628.813 (96%) sembuh dan 1.086.055 orang meninggal (4%) (www.worldometers.info, 2020). Disisi lain, kondisi pandemi ini menyebabkan beberapa sektor bisnis dan publik mengalami penurunan aktifitas khususnya industri dan layanan padat karya. Sejalan dengan itu, pemerintah Republik Indonesia memberlakukan *physical distancing* untuk mengurangi tingkat penyebaran virus di masyarakat dengan memberlakukan pendidikan jarak jauh dan *work from home* (Pertiwi et al., 2020). Pandemi ini secara langsung dapat mengurangi pendapatan masyarakat dan penerimaan pajak negara, selain itu juga dapat mengurangi kinerja karyawan dimana karyawan mengalami perubahan pola kerja dan menghadapi keterbatasan akses koneksi dengan rekan kerja, atasan, peralatan kerja dan berkas data yang ada di tempat kerja (Muttaqin et al. 2020). Dalam survey yang dilakukan badan perencanaan dan pengembangan nasional

Indonesia (Bappenas), karyawan yang melakukan *work from home* dinilai mengalami penurunan produktivitas sebagai akibat dari gangguan yang terjadi di rumah seperti memenuhi kebutuhan anak dan logistik rumah tangga serta aktivitas personal di luar pekerjaan seperti *social media*, *online shopping* dan *gaming* (Mungkasa, 2020).

Pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP), *job performance* telah dianggap sebagai produktivitas dari setiap karyawan (Bishop, 1987), dan sangat penting dalam mendukung pencapaian kinerja serta tujuan organisasi secara keseluruhan. Pada laporan yang dirilis Kemenkeu.go.id (2019) menunjukkan bahwa tahun 2018 *Gross Domestic Product* (GDP) Indonesia mencapai 5,07%. Pertumbuhan GDP yang baik itu diperoleh dengan kontribusi penerimaan pajak negara yang tumbuh 14,29% dari tahun 2017 menjadi Rp 1.315,51 triliun (Pajak.go.id, 2019). Pertumbuhan tersebut merupakan pertumbuhan tertinggi pada 4 tahun terakhir dimana pertumbuhan PPh non migas mencapai 14,90% dan PPN tumbuh 9,41%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) cukup baik dilihat dari pertumbuhan kinerja *double digit* dibandingkan tahun 2017.

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Negara Republik Indonesia 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Target	1,355.20	1,283.57	1,424.00	1,577.56	1,198.82
Realisasi	1,105.73	1,151.03	1,315.51	1,332.03	1,069.98
Capaian	81.59%	89.67%	92.23%	84.44%	89.25%

Sumber: Pajak.go.id (2021). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2020

Apabila dibandingkan dengan pencapaian target yang ditetapkan dalam anggaran penerimaan dan belanja negara (APBN), penerimaan pajak negara masih

belum mencapai target. Pada tahun 2018, DJP mencatat penerimaan pajak negara sebesar Rp 1.315,51 triliun dengan target penerimaan pajak Rp 1.424,00 triliun sehingga pencapaian target DJP cukup baik hingga mencapai 92,24%. Realisasi pencapaian target penerimaan pajak tahun 2018 lebih baik dibandingkan tahun 2017 (89,67%) dan tahun 2016 (81,59%). Namun realisasi pencapaian pajak tahun 2019 dan 2020 mengalami pertumbuhan yang negatif, dimana tahun 2019 tercapai sebesar 84,44% dan tahun 2020 tercapai sebesar 89,25% (Kemenkeu.go.id, 2021). Pertumbuhan yang negatif pada tahun 2019 dan 2020 dapat mengindikasikan adanya penurunan perekonomian nasional dan penurunan kinerja pegawai DJP.

Sejalan dengan laporan yang telah disajikan di atas, kinerja *Account Representative* (AR) pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Timur II tercermin dalam kinerja penerimaan (realisasi dan pertumbuhan penerimaan pajak) seperti yang terdapat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 1.2
Kinerja Penerimaan Kanwil DJP Jawa Timur II

Uraian	2018	2019	2020
Target	Rp21.976.754.172.000	Rp23.510.977.145.000	Rp19.523.531.176.000
Realisasi	Rp19.182.753.389.357	Rp20.524.214.722.082	Rp18.923.709.090.939
Capaian	87,29%	87,30%	96,93%
Pertumbuhan	10,81%	6,68%	-8,05%

Sumber: Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (2021)

Berdasarkan data yang ada pada Tabel 2 di atas melaporkan bahwa kinerja penerimaan Kanwil DJP Jatim II mulai tahun 2018 sampai dengan 2020, terlihat bahwa target penerimaan pajak meningkat setiap tahunnya, kecuali pada tahun 2020 mengalami penurunan target akibat adanya pandemi. Bahkan lebih rendah dari target di tahun 2018. Sementara jika dilihat dari angka realisasi penerimaan

juga mengalami penurunan dibanding tahun 2018 dan 2019. Meskipun secara prosentase capaian mengalami peningkatan. Namun, hal itu disebabkan oleh penurunan target yang cukup signifikan. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kinerja penerimaan pajak Kanwil DJP Jawa Timur II, dibutuhkan peran penting *Account Representative*, karena *Account Representative* adalah salah satu petugas garda terdepan di KPP, yang salah satu tugasnya adalah mengawasi dan menggali potensi perpajakan dalam rangka mengumpulkan penerimaan pajak negara. Sehingga secara tidak langsung kinerja *Account Representative* dapat tercermin dari kinerja penerimaan KPP tersebut.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, yang menyebutkan bahwa *Account Representative* mempunyai tugas: a. Melaksanakan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka memastikan wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan serta pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak; b. Melaksanakan kegiatan penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak, dan penguasaan informasi; c. Melaksanakan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan; d. Melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak; e. Menyusun konsep imbauan dan melaksanakan konseling kepada wajib pajak; f. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut data dan informasi termasuk namun tidak terbatas pada data surat pemberitahuan, data pihak ketiga, dan data pengampunan pajak; dan g.

Melaksanakan pengelolaan administrasi penetapan dan menyusun konsep penerbitan produk hukum dan produk pengawasan perpajakan.

Dari uraian tugas di atas, kinerja seorang Account Representative sangat kompleks. Sehingga tidak hanya faktor kompetensi saja yang berpengaruh pada pencapaian kinerja yang optimal, akan tetapi perlu di dukung dengan pengalaman, kondisi psikologis, kepercayaan dan lingkungan kerja yang baik.

Salah satu hal yang dapat menjadi faktor penyebab naik turunnya *job performance* pegawai adalah *work-family conflict* (Goldfarb dan Ben-Zur, 2017; Obrenovic *et al.*, 2020; dan Carillo *et al.*, 2020). Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) konflik muncul ketika ada tuntutan yang saling bersaing antara peran pekerjaan dan keluarga. *Work-family conflict* ini terjadi ketika pengalaman dan komitmen di tempat kerja mengganggu kehidupan keluarga, seperti pertemuan/rapat yang tidak terduga di sore hari dapat menghalangi orang tua untuk menjemput anaknya dari sekolah (Lavassani *et al.*, 2014). Hasil studi terbaru yang dilakukan pada saat situasi pandemi Wang *et al.* (2020) menemukan bahwa narasumber yang melakukan *work from home* menghadapi tantangan yang besar dari adanya *work family conflict* (WFC). Pada saat pandemi, karyawan yang melakukan *work from home* mendapat gangguan yang signifikan dari keluarga (*family to work interference*) seperti memberi pendidikan pada anak, menyiapkan makanan, membersihkan rumah dan anak yang mengajak bermain (Wang *et al.*, 2020). Selain itu, temuan studi yang juga relevan yaitu hasil studi yang dilakukan oleh Carillo *et al.*, (2020) di Perancis yang menyatakan bahwa karyawan yang melakukan pekerjaan dari rumah saat pandemi mendapati *working environment* di

rumah yang tidak mendukung karena adanya gangguan dari pemenuhan kebutuhan keluarga. Dengan demikian berpotensi untuk mengalami *work to family interference* dimana karyawan membawa pekerjaan inti ke dalam kehidupan pribadi dan harus senantiasa merespon dengan cepat kepada atasan sehingga tidak memiliki waktu untuk memenuhi kebutuhan keluarga (Wang *et al.*, 2020). Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilaporkan oleh Retnowati *et al.*, (2020) mengungkapkan bahwa kondisi pandemi yang memaksa pekerja untuk melakukan WFH dalam penelitiannya ditemukan memiliki potensi yang cukup tinggi untuk memunculkan stres dan WFC. WFC ini muncul disebabkan karena perubahan pola aktivitas serta cara kerja sehingga dalam penelitiannya disampaikan 60% respondennya menjawab merasa kewalahan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan serta stres yang timbul karena lingkungan kerja yang tidak kondusif (Retnowati *et al.*, 2020).

Kondisi tersebut tidak dapat terelakkan dimana kedua tuntutan dua domain yang berbeda saling bertabrakan pada saat karyawan melakukan aktivitas pada satu lingkungan yang sama (Carillo *et al.*, 2020). Carillo *et al.* (2020) berpendapat bahwa karyawan yang merasa lingkungan kerjanya memiliki banyak gangguan dari keluarga saat *work from home* cenderung merasa tidak senang dengan pola kerja *virtual work from home*. Pada akhirnya juga berpengaruh pada *psychological well being* dan *job performance* karyawan (O'Driscoll *et al.*, 2004; Goldfarb dan Ben-Zur, 2017; Obrenovic *et al.*, 2020; dan Carillo *et al.*, 2020). Disatu sisi, beberapa penelitian juga telah meneliti hubungan antara *work-family conflict* (WFC) dan *job performance* dengan hasil yang beragam seperti; Karatepe dan

Sokmen (2006), Butler dan Skattebo (2004), dan Netemeyer *et al.* (1996) yang mengungkapkan bahwa WFC memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada *job performance* baik pria maupun wanita. Secara gender, mereka menemukan bahwa pria yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga dinilai lebih rendah pada kinerja keseluruhan daripada pria yang tidak (mengalami konflik), tetapi tidak ada perbedaan dalam penilaian kinerja keseluruhan yang diberikan kepada wanita yang mengalami konflik dan wanita yang tidak mengalami konflik (Karatepe dan Sokmen, 2006).

Pada studi yang lain disebutkan juga terkait faktor kunci yang memiliki keterkaitan erat dengan *job performance* adalah *job autonomy* (Morgeson *et al.*, 2005). Pada literasi manajemen sumber daya manusia, *job autonomy* didefinisikan sebagai kesempatan karyawan untuk menggunakan *skill* tertentu yang spesifik atau cara tertentu dalam pekerjaan dan memiliki otonomi untuk mengambil keputusan terkait pekerjaan (Karasek dan Theorell, 1990). Wang *et al.* (2020) menjelaskan bahwa karyawan yang melakukan *work from home* saat pandemi Covid-19 merasa memiliki kebebasan untuk menentukan cara penyelesaian pekerjaan dan mengambil keputusan terkait pekerjaannya dimana karyawan dapat mengatur waktu menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi kebutuhan personal, mencari informasi dan metode penyelesaian pekerjaan. Sejalan dengan itu, kondisi pandemi yang mendukung pegawai agar bekerja dari rumah dapat memberikan beberapa keuntungan berupa keleluasan dalam mengatur cara penyelesaian pekerjaan sesuai dengan keinginan karyawan (Demerouti *et al.*, 2001). Carillo *et al.* (2020) juga menemukan bahwa *job autonomy* di Perancis yang melakukan *work from home*

saat pandemi menunjukkan level yang tinggi dimana karyawan merasa memiliki kebebasan untuk menentukan cara menyelesaikan pekerjaan dan menentukan keputusan terkait pekerjaan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Aguilera *et al.* (2016) dan Gajendran dan Harrison (2007) terkait karakteristik pekerjaan karyawan yang melakukan pekerjaan dari rumah merasa memiliki *job autonomy* yang tinggi, dan dapat memberikan dampak positif pada *job performance* dan negatif pada *emotional exhaustion* (Obrenovic *et al.*, 2020).

Pada hasil studi yang lain juga ditemukan bahwa *job autonomy* berfungsi untuk meningkatkan hasil tingkat individu maupun organisasi, termasuk kepuasan kerja, kinerja dan produktivitas. Seiring dengan itu, Ahmetoglu *et al.* (2020) berkomentar bahwa terdapat bukti yang konsisten *job autonomy* sebagai prediktor penting dalam meningkatkan *job performance* di tempat kerja. Tidak hanya itu saja, tetapi *job autonomy* juga telah diteliti dan diyakini keberadaannya dapat meningkatkan kesehatan mental pegawai, tingkat ketidakhadiran dan kinerja penilaian diri (Bond dan Bunce, 2003 dan Allen *et al.*, 2015).

Selain itu, karyawan yang merasa memiliki *job autonomy* tinggi cenderung tidak merasa stress dan depresi dengan pekerjaannya karena dapat mengatur jadwal bekerja dan cara bekerja sesuai dengan keinginannya (Allen *et al.*, 2015). Hal tersebut didasari pada konsep *self-determination theory* (Ryan dan Deci, 2000) dimana karyawan-karyawan yang merasa terpenuhi kebutuhan otonomi, kompetensi dan relasi merasa lebih bahagia dengan tingkat *psychological well-being* yang tinggi dibandingkan dengan karyawan yang merasa tidak memiliki otonomi pada pekerjaannya (Meyer dan Gagne, 2008). Hal tersebut juga didukung

dengan konsep *Job Demand-Resource* model yang dikembangkan Bakker dan Demerouti (2017) dimana karyawan yang mendapatkan *resources* dari pekerjaannya (otonomi atau dapat berpartisipasi dalam menentukan target, tugas dan *shift*) merasa memiliki *well-being* yang positif dengan merasa berenergi dan senang dengan pekerjaannya serta merasa tidak stress saat beban kerja meningkat. Oleh sebab itu, pada penelitian ini diprediksi karyawan yang merasa memiliki otonomi yang tinggi pada pekerjaannya akan merasa memiliki *psychological well-being* yang positif, yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan *job performance* karyawan (Carillo *et al.*, 2020).

Penelitian ini akan dilakukan pada unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II. Hal ini dikarenakan pegawai DJP memiliki *job demand* yang tinggi dengan jam kerja yang relatif lebih lama dibandingkan karyawan lain dengan tenggat waktu penyelesaian pekerjaan yang singkat. Selain itu, pegawai DJP juga harus bersedia ditempatkan di unit kerja yang tersebar di seluruh Indonesia. Kemudian, dari hasil survey pendahuluan melalui diskusi pada saat pelaksanaan monitoring dan evaluasi tim Kanwil DJP Jawa Timur II ke KPP dan hasil wawancara awal kepada pegawai di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II, pegawai memiliki otonomi yang terbatas dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan, dimana setiap keputusan harus disetujui terlebih dahulu oleh atasan langsung. Sofiul Anam, salah satu Penelaah Keberatan di Kanwil DJP Jatim II menjelaskan bahwa selama ini prosedur penyelesaian berkas membutuhkan proses yang terlalu panjang. Untuk kegiatan seperti pembuatan matriks dan rencana penelitian, seharusnya cukup disederhanakan sampai

persetujuan kepala seksi saja, tidak perlu diajukan sampai ke level kepala Bidang. Karena pada tahapan ini pembahasan sengketa material belum dilakukan pengujian dan pembuktian secara detail. Selain itu, hasil wawancara juga menyatakan bahwa beberapa pegawai, diantaranya seperti yang diungkapkan oleh Djumali, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi di KPP Pratama Gresik, bahwa dirinya menghadapi *work family conflict* dengan adanya jam kerja yang tinggi dan hubungan yang kurang baik dengan keluarga akibat dari penempatan dinas yang jauh dari anggota keluarga. Hal senada juga disampaikan oleh Dedy Kusuma Negara, seorang Account Representative di KPP Pratama Bojonegoro. Pada kondisi pandemi Covid-19, manajemen di level pimpinan DJP memberlakukan kebijakan *work from home* pada pegawai sejak awal pandemi 2020 mengacu pada peraturan pemerintah terkait *physical distancing* untuk mencegah penularan virus tersebut. Penerapan *work from home* hingga tahun 2021 masih tetap diberlakukan dan cenderung menjadi “*new normal*” yang menyebabkan *new context* pada karakteristik kerja di unit kerja DJP. Kondisi *new normal* tersebut dapat berpotensi memicu peningkatan *work family conflict* dimana terjadi benturan domain pekerjaan dan keluarga dalam satu lingkungan dan berpotensi mengurangi *psychological well-being* dan produktivitas karyawan (Carillo *et al.*, 2020). Di sisi lain, adanya *work from home* berpotensi meningkatkan *job autonomy* yang berpotensi meningkatkan *psychological well-being* pegawai DJP. Dengan adanya permasalahan WFC dan *job autonomy* yang terbatas pada karyawan DJP dengan ditambah penerapan *work from home* saat pandemi Covid-19 serta penurunan performa pegawai DJP, maka peneliti

menggunakan pegawai DJP, khususnya pegawai pada unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II, sebagai objek penelitian pada penelitian ini. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran mediasi *psychological well-being* pada hubungan *work family conflict* dan *job autonomy* terhadap *job performance* pada pegawai unit kerja di lingkungan kantor wilayah direktorat jenderal pajak jawa timur II saat penerapan *work from home*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dirumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap *job performance* pegawai pada unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*?
2. Apakah *psychological well-being* memediasi hubungan antara *work family conflict* dan *job performance* pada pegawai di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*?
3. Apakah *job autonomy* berpengaruh terhadap *job performance* pegawai pada unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*?
4. Apakah *psychological well-being* memediasi hubungan antara *job autonomy* dan *job performance* pada pegawai di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* pegawai pada unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*.
2. Untuk mengetahui peran mediasi *psychological well-being* pada hubungan antara *work family conflict* dan *job performance* pada pegawai di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*
3. Untuk mengetahui pengaruh *job autonomy* terhadap *job performance* pegawai pada unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*.
4. Untuk mengetahui peran mediasi *psychological well-being* pada hubungan antara *job autonomy* dan *job performance* pada pegawai di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur II saat penerapan *work from home*

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi dan praktisi. Berikut penjelasannya:

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teori tentang penerapan *work from home* pada saat pandemi Covid-19. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji konsep *conservation of resources* (COR) yang

dipertimbangkan karyawan untuk melakukan suatu tindakan saat memiliki sumber daya yang terbatas. Penelitian ini juga mengkaji lebih mendalam pengaruh *work family conflict* dan *job autonomy* terhadap *psychological well-being* dan *job performance*.

2. Bagi praktisi, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen institusi pemerintahan untuk memperhatikan *work family conflict* saat menerapkan keharusan *work from home* dimana konflik tersebut mempengaruhi *psychological well-being* dan produktivitas karyawan. Peningkatan *psychological well-being* dapat dilakukan dengan merumuskan kebijakan yang dapat mengurangi *work family conflict* dan meningkatkan *job autonomy* pada karyawan untuk menyesuaikan tuntutan pekerjaan sehingga tingkat stress dapat dikurangi dan meningkatkan *well-being* karyawan.

1.5. Sistematika Tesis

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa subbab, antara lain: latar belakang masalah tentang pertumbuhan ekonomi di Indonesia dengan kontribusi DJP, *new context* saat pandemi Covid-19 dengan *remote work/work from home*. Keterkaitan hubungan *work family conflict* dan *job autonomy* dalam meningkatkan *psychological well-being* dan *job performance*. perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari beberapa subbab, antara lain: landasan teori, model analisis, hipotesis. Teori yang dijadikan pedoman adalah teori *work family conflict*, *job autonomy*, *psychological well-being*, dan *job performance* karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variable, definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur penelitian sample dengan menggunakan sensus sampling pegawai tetap pada unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II, prosedur pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur, serta teknik analisis dengan menggunakan SEM PLS 3.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari beberapa subbab yang menjelaskan struktur organisasi DJP di Indonesia, deskripsi hasil, deskripsi responden, validitas dan reliabilitas data, deskripsi persepsi responden, analisis hasil dan pembahasan hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran-saran yang dapat dipergunakan oleh manajemen di level pimpinan DJP, dan institusi pemerintahan yang lain.