

PENERAPAN E-SPT SEBAGAI SARANA PELAPORAN PPN
(Studi Evaluasi Efektivitas Penerapan E-SPT Masa PPN pada Kantor Pelayanan
Pajak (KPP) Pratama Singosari)

Oleh:

Casiavera Lavanda

Dosen Pembimbing:

Nasikin, SE., MM., CPA., Ak.

Abstrak

Salah satu langkah strategis yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan penyempurnaan reformasi sistem administrasi perpajakan di sektor PPN. Penggunaan e-SPT diharapkan mampu memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan besarnya kewajiban pajak yang dibayarkan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan evaluasi atas penerapan e-SPT sebagai sarana pelaporan PPN di KPP Pratama Singosari, salah satu Kantor Pelayanan Pajak Modern yang menerapkan e-SPT Masa PPN. Evaluasi efektivitas penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari menggunakan teori pengukuran efektivitas program milik Krech, Cruthfied dan Ballachey dalam Danim (2004:119) yang menyebutkan bahwa suatu program dapat dikatakan efektif jika memenuhi empat unsur sebagai berikut: jumlah hasil yang dikeluarkan, tingkat kepuasan yang akan diperoleh, produk kreatif, dan intensitas yang ingin dicapai. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Wawancara terstruktur dilakukan terhadap Aparatur Pajak dan Wajib Pajak untuk mengetahui persepsi mereka atas penerapan e-SPT Masa PPN. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari telah berjalan cukup efektif. Dikatakan cukup efektif karena sebagian besar kriteria telah terpenuhi dengan baik, walaupun belum dapat mencapai intensitas yang diharapkan secara maksimal dan hasil yang dirasakan tidak merata bagi seluruh Wajib Pajak. Penerapan e-SPT Masa PPN akan semakin efektif apabila pihak KPP Pratama Singosari memberikan perbaikan dan peningkatan atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Kata kunci : e-SPT, PPN, persepsi, efektivitas

E-SPT APPLICATION AS A MEANS OF REPORTING VAT
(Study of Effectiveness Evaluation of Implementation VAT E-SPT in Small tax
Office (STO) Singosari)

By:

Casiavera Lavanda

Advisor Lecturer:

Nasikin, SE., MM., CPA., Ak.

Abstract

One of the strategic steps undertaken by the Director General of Taxation to maximize the tax revenue is to make improvements in the tax administration system reform on VAT sector. E-SPT are expected to facilitate the Taxpayers to reporting the amount of the paid tax. Effective tax administration should create an environment that encourages voluntary taxpayer compliance. The aim of this research is to provide an overview and evaluation of the implementation of VAT e-SPT based on primary and secondary data. VAT E-SPT is a reporting media implemented on Small Tax Office (STO) Singosari. Evaluation of the effectiveness of the implementation of VAT e-SPT period in STO Singosari using the theory of measuring the effectiveness of programs belonging Krech , Cruthfied and Ballachey in Danim (2004:119) who states that a program can be said to be effective if it meets the following four elements : the number of results issued , level of satisfaction to be gained , creative products , and intensity to be achieved . The data used is primary data and secondary data . Structured interviews conducted on Tax Reform and Taxpayer to determine their perceptions on the implementation of e - VAT return period . The results of this study indicate that the implementation of VAT e-SPT period in STO Singosari has been quite effective . Be quite effective because most of the criteria has been met with a good , though not able to achieve the expected maximal intensity and perceived outcomes uneven for all taxpayers. The implementation of e - VAT return period will be more effective if the STO Singosari provide repairs and improvements to services and facilities provided to the taxpayer .

Keywords: e-SPT, VAT, perception, effectiveness

BAB I

Pendahuluan

1.1.Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan yang penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Sesuai dengan fungsinya yaitu *budgetair*, pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya (Mardyasmo,2009). Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran negara, baik untuk pembiayaan pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin.

Pajak diperoleh dari kontribusi masyarakat secara luas atau dari Wajib Pajak dengan menggunakan sistem *Self Assessment*. Dengan adanya system tersebut berarti penerimaan Negara yang bersumber dari pajak ditentukan oleh kesadaran dan kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Oleh karena itu, sistem ini akan berjalan dengan baik apabila masyarakat memiliki tingkat kesadaran perpajakan secara sukarela (*voluntary tax compliance*) yang tinggi.

Salah satu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan. Direktur Jenderal (Dirjen) Pajak, A. Fuad Rahmany menyatakan bahwa, salah satu langkah strategis dalam pengamanan pajak adalah dengan Penyempurnaan sistem administrasi perpajakan di sektor PPN. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku. Salah satu instrumen dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penggunaan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik atau yang disebut dengan e-SPT. Penggunaan e-SPT diharapkan mampu memudahkan wajib pajak dalam melaporkan besarnya kewajiban pajak yang dibayarkan.

Penggunaan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari telah dilakukan sejak tahun 2011. Wilayah kerja KPP Pratama Singosari tergolong cukup luas dan sebagian berada di daerah pedesaan. Sampai saat ini yang tercatat sebagai Wajib Pajak di KPP tersebut berjumlah sekitar 75.000 orang. Dengan banyaknya Wajib Pajak yang ditangani, e-SPT diharapkan dapat membantu efektifitas administrasi perpajakan di KPP tersebut. Penelitian ini berusaha untuk membahas mengenai bagaimana penerapan e-

SPT Masa PPN dan tingkat keefektivasannya menurut persepsi subjek penelitian pada KPP Pratama Singosari

1.2.Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Singosari?
2. Apakah penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari telah berjalan secara efektif?
3. Apakah terdapat kendala dalam penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana penerapan e-SPT PPN pada KPP Pratama Singosari
2. Mengetahui apakah penerapan e-SPT PPN di KPP Pratama Singosari telah berjalan secara efektif
3. Mengetahui kendala dalam penerapan e-SPT PPN di KPP Pratama Singosari

1.4.Manfaat Penelitian

1. Bagi KPP Pratama Singosari dan Direktorat Jenderal Pajak, Penelitian ini dapat menjadi evaluasi dan bahan pertimbangan untuk memperbaiki serta penerapan e-SPT Masa PPN yang bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan pelaporan PPN.
2. Bagi Wajib Pajak penelitian ini merupakan suatu sarana untuk menyampaikan opini terhadap penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari.

BAB II

Landasan Teori

2.1. Pengertian dan Fungsi Pajak

Para ahli dapat mendefinisikan atau menjabarkan pengertian pajak secara berbeda-beda. Berdasarkan pada definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa unsur yang melekat dalam pajak, yaitu:

1. Merupakan iuran atau kontribusi yang berasal dari baik dari perorangan dan badan yang disebut sebagai masyarakat kepada Negara

2. Pemungutannya dilakukan oleh Negara dan sifatnya adalah memaksa berdasarkan akan undang-undang yang berlaku
3. Tidak terdapat timbal balik secara langsung kepada kepada perorangan atas kontribusi tersebut
4. Kontribusi tersebut akan digunakan untuk kepentingan Negara, dalam hal ini untuk pembiayaan dan kemakmuran rakyat secara umum

Fungsi Pajak sebagaimana yang disebutkan dalam Waluyo (2011:6) adalah sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Fungsi Penerimaan/*Budgeter*) dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social dan ekonomi (Fungsi Mengatur/*Reguler*)

2.2. Wajib Pajak dan Aparatur Pajak

Pengertian Wajib pajak yang disebutkan dalam pasal 1 ayat 2, UU No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) adalah:

“Pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Perkembangan di Indonesia yang dimaksud dengan Aparatur Pajak atau Fiskus tertuju pada Pejabat Pajak yang memiliki wewenang, kewajiban, dan larangan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN dapat dipandang sebagai pajak atas konsumsi dan pengenaanya dapat dilakukan dalam satu rantai atau di beberapa rantai penjualan. PPN di Indonesia termasuk *Non-Cummulative Multistage Sales Tax*. Hal ini dimaksudkan bahwa mekanisme pemungutan PPN hanya dikenakan terhadap pertambahan nilai dari BKP dan JKP dan dipungut beberapa kali pada berbagai mata rantai jalur perusahaan. PPN dikenakan kepada Pengusaha kena Pajak (PKP). PKP adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang kena Pajak (BKP) dan atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP)

Indonesia menganut sistem tarif tunggal untuk PPN, yaitu sebesar 10%. Dasar hukum utama yang digunakan untuk penerapan PPN di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1983 berikut perubahannya, yaitu Undang-Undang No. 11 Tahun 1994, Undang-Undang No. 18 Tahun 2000, dan Undang-Undang No. 42 Tahun 2009 (Siti Resmi, 2011,h.1).

2.4. Surat Pemberitahuan (SPT)

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut undang-undang No.16 tahun 2009 mengenai KUP Pasal 1 angka 11 adalah surat wajib yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek dan/atau objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

SPT adalah produk terakhir dari rangkaian kewajiban perpajakan yang melekat pada wajib pajak. Pasal 3 UU KUP juga menegaskan kewajiban bagi setiap WP untuk mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar. Fungsi SPT adalah sebagai sarana pelaporan dan pertanggungjawaban atas Pajak yang telah dibayar dan dipotong/dipungut oleh Wajib Pajak.

2.4.1. Jenis SPT

Dalam Mardyasmo (2009:32) disebutkan bahwa SPT meliputi:

1. SPT Tahunan Pajak Penghasilan
2. SPT Masa yang terdiri dari:
 - SPT Masa Pajak Penghasilan
 - SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai: dan
 - SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungut Pajak Pertambahan Nilai

SPT sendiri dapat berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) atau e-SPT

2.4.2. Penyampaian SPT

SPT tersebut disampaikan kepada KPP tempat terdaftar WP atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP sesuai dengan cara dan batas waktu yang telah ditentukan. SPT disampaikan dengan secara langsung, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, dan cara lain, yaitu dengan menggunakan jasa ekspedisi atau kurir dan menggunakan e-Filing melalui ASP. Setiap SPT yang disampaikan oleh WP akan mendapatkan tanda penerimaan surat atau bukti penerimaan SPT.

Batas penyampaian SPT dalam pasal 3 ayat 3 UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.03/2010 adalah:

1. Untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
2. Untuk SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

3. Untuk SPT Tahunan PPh wajib pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

Wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang sehubungan dengan SPT dikenakan sanksi administrasi dan/atau sanksi pidana

2.5. Elektronik SPT (e-SPT)

2.5.1. Definisi E-SPT

Secara definitif Elektronik SPT atau disebut e-SPT diartikan sebagai aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh para Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Pengertian e-SPT secara lebih lengkap menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.5.2. Fasilitas e-SPT Masa PPN

Fasilitas yang tersedia dalam aplikasi e-SPT Masa PPN sebagai berikut:

1. Perekaman data SPT beserta lampirannya
2. Perekaman data SPT Pembetulan beserta lampirannya
3. *User Profiles*
4. Memelihara data Wajib Pajak Lawan transaksi
5. Impor data lampiran
6. *Generate* data digital SPT

2.5.3. Tujuan E-SPT

Tujuan penerapan sistem e-SPT menurut modul sosialisai e-SPT oleh Direktorat Jendral Pajak adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. e-SPT merupakan aplikasi yang terintegrasi untuk tujuan pelaporan SPT, sehingga memudahkan Wajib Pajak menyiapkan SPT untuk dilaporkan ke KPP (Ramadhan, M. Kurnia:2012)

2.5.4. Kelebihan Aplikasi E-SPT adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket

2. Data perpajakan terorganisir dengan baik
3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
5. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas
8. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak

2.6.Persepsi

Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan beberapa pengertian untuk kata persepsi, yaitu: (1) Tanggapan; penerimaan langsung dari suatu serapan . (2) Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Mar'at (1984:24) adalahKebutuhan dan nilai-nilai, Emosi, serta Tekanan social

2.7.Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Sedangkan Sedarmayanti (2002:6) mengemukakan bahwa efektivitas adalah sejauh mana sebuah organisasi dapat memenuhi kebutuhannya dalam setiap proses kegiatan dan pengembangan dari berbagai sumber-sumber yang tersedia.

Dalam menilai efektivitas program, Tayibnafis (2000:23) menjelaskan berbagai pendekatan,yaitu sebagai berikut.

1. Pendekatan eksperimental (*experimental approach*).
2. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*).
3. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*).
4. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*).
5. Pendekatan yang responsif (*the responsive approach*).

2.7.1. Ukuran Efektivitas

Krech, Cruthfied dan Ballachey dalam Danim (2004:119) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan.
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh.
- c. Produk kreatif.
- d. Intensitas yang akan dicapai.

BAB III

Metodologi

3.1. Jenis dan Obyek Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif lebih menitik beratkan terhadap pengulasan suatu fenomena dan permasalahan secara utuh melalui kata-kata dan bukan menggambarkan fenomena tersebut melalui angka. Arikunto (1995: 310). Jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dirasa sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Tujuan studi deskriptif menurut Sekaran (2009) adalah untuk memberikan gambaran mengenai unsur-unsur yang relevan dengan fenomena perhatian dari pandangan seseorang, organisasi, orientasi industri, atau lainnya.

Obyek penelitian adalah penerapan e-SPT PPN menurut persepsi Wajib Pajak dan aparatur pajak. Lokasi penelitian adalah pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari yang beralamatkan di Jalan Raya Randuagung nomor 12, Singosari, Kabupaten Malang. Jangka waktu penelitian dilakukan selama satu bulan pada Bulan Januari 2014.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penyusunan Penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Selain itu data juga bersifat primer dan sekunder. Dalam penelitian ini data primer adalah data yang didapat dengan pengamatan dan wawancara secara langsung terhadap Wajib Pajak dan aparatur pajak di KPP Pratama Singosari. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber yang ada. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Sejarah KPP Pratama Singosari

2. Struktur Organisasi KPP Pratama Singosari
3. Peraturan terkait pelaksanaan e-SPT PPN
4. Data statistic terkait jumlah pelaporan e-SPT PPN di KPP Pratama Singosari

Pengumpulan data dari sumber data ini dilakukan dengan cara:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara atau interview adalah dialog lisan yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Arikunto, 1996:144). Penentuan banyaknya sampel didasarkan pada S. Nasution (1988) sebagai berikut : “Penentuan unit sample (responden) dianggap telah memadai apabila telah sampai kepada taraf “redundancy” (datanya telah jenuh, ditambah sample lagi tidak memberikan informasi baru), artinya bahwa dengan menggunakan responden selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti. (Sugiono, 2011:220)

2. Observasi
3. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumen akan memperkuat kredibilitas hasil penelitian dari wawancara (Sugiyono, 2011:240).

3.3. Informan Penelitian

Sumber data yang ada dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara terhadap Informan yang terdiri atas:

1. Tiga orang Aparatur Pajak yang berasal dari Seksi Pelayanan, Seksi Pelayanan dan Konsultasi (Waskon), serta Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Ketiga Informan memiliki tupoksi kerja yang berkaitan langsung dengan penerapan e-SPT Masa PPN.
2. Wajib Pajak yang menggunakan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari. 15 orang Pengusaha Kena Pajak (PKP) berbentuk badan ataupun perseorangan yang melaporkan SPT Masa PPN dengan menggunakan e-SPT. Dalam penelitian ini karakteristik responden atau informan di bagi menjadi 5 (lima) karakteristik utama yaitu karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin, usia , pendidikan, nama perusahaan, dan jenis perusahaan.

3.4. Metode Analisis Data

Teori pengukuran efektivitas Krech, Cruthfied dan Ballachey dalam Danim (2004:119) yang digunakan karena dianggap telah memenuhi evaluasi dari segi kuantitas dan kualitas penerapan e-SPT Masa PPN.

Pengukuran efektivitas menurut Krech, Cruthfied dan Ballachey dalam Danim (2004:119) meliputi:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Dalam hal ini jumlah hasil yang dapat digunakan sebagai ukuran efektivitas program adalah banyaknya penggunaan aplikasi e-SPT sebagai sarana pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh. Ukuran dalam efektivitas ini bersifat kualitatif, dimana *user* menilai apakah aktivitas-aktivitas terkait penerapan program memiliki kualitas/mutu yang tinggi sehingga pengguna memperoleh kepuasan yang maksimal. Dalam penelitian yang dilakukan Lingga (2012) menempatkan aktivitas sosialisasi kepada Wajib Pajak sebagai salah satu *variable independen* dalam menggambarkan penerapan e-SPT Masa PPN. Sosialisasi kepada Wajib Pajak dan pelayanan, yang merupakan aktivitas pasca penerapan program, adalah aktivitas terkait penerapan e-SPT yang akan dinilai efektivitasnya melalui tingkat kepuasan yang diperoleh.
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan. Juhardini (2012) mengukur efektivitas produk/program dengan meneliti persepsi pengguna atas isi program dan juga daya guna/ manfaat yang dirasakan pengguna atas program tersebut.
4. Intensitas yang akan dicapai. Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi. Intensitas yang ingin dicapai berupa peningkatan kesadaran perpajakan secara sukarela (*voluntary tax compliance*) dari Wajib Pajak dan tingkat urgensi atau tingkat kebutuhan pengguna atas aplikasi tersebut. Urgensi atas penerapan e-SPT merupakan salah satu variabel independen atas penerapan e-SPT Masa PPN dalam penelitian yang dilakukan oleh Jakijan dan Khairani (2012).

Analisis data akan menghasilkan kesimpulan berupa tingkat efektivitas penerapan e-SPT PPN di KPP Pratama Singosari. Dari hasil analisis data akan diketahui pula kendala apa saja yang dihadapi KPP Pratama Singosari dalam penerapan e-SPT PPN. Selanjutnya berdasarkan serangkaian metode penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala yang dihadapi KPP Pratama Singosari dalam penerapan e-SPT PPN.

BAB IV

Hasil dan Pembahasan

4.1. Gambaran Umum KPP Pratama Singosari

KPP Pratama Singosari merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada dibawah pembinaan Direktorat Jenderal Pajak Jatim III yang terbentuk pada tanggal 4 Desember 2007. Berlokasi di Jalan Randuagung No. 12 Kelurahan Randuagung Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. Konsentrasi Wajib Pajak serta kegiatan usaha yang menonjol di antaranya Industri rokok, perdagangan besar makanan, minuman dan tembakau, serta *real estate*. Wilayah kerja KPP Pratama Singosari meliputi 12 (dua belas) kecamatan yang tersebar di bagian utara wilayah Kabupaten Malang. KPP Pratama Singosari melayani sekitar 64.500 Wajib Pajak hingga saat ini.

4.2. Penerapan e-SPT PPN di KPP Pratama Singosari

4.2.1. Aplikasi e-SPT Masa PPN 1111

Surat Pemberitahuan Elektronik atau e-SPT adalah aplikasi pengisian SPT yang disediakan oleh DJP. Data yang diberikan dan dilaporkan adalah berupa data elektronik, Data yang dihasilkan dari e-SPT disampaikan melalui media elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Subyek Pajak terdaftar. Media elektronik ini adalah sarana penyimpanan data elektronik yang dapat digunakan untuk memindahkan data dari suatu komputer ke komputer lain, antara lain *flash disk* dan *Compact disc (CD)*.

4.2.2. Kewajiban Penggunaan E-SPT Masa PPN

PER 44/PJ/2010 pasal 3 ayat (3) menyebutkan bahwa SPT Masa PPN 1111 dalam bentuk data elektronik wajib digunakan oleh PKP. Dengan peraturan ini maka PPN sejak masa pajak Januari 2011 dilaporkan dengan menggunakan e-SPT Masa PPN 1111. Kewajiban penggunaan e-SPT PPN ditujukan bagi PKP baik OP atau Badan yang

melakukan transaksi dengan jumlah lebih dari 25 (dua puluh lima) faktur pajak dalam 1 (satu) Masa Pajak. Sedangkan PKP yang berbentuk OP atau Badan dengan transaksi dibawah 25 faktur dalam satu masa pajak dapat memilih melaporkan SPT Masa PPN menggunakan aplikasi e-SPT atau secara manual.

PER 44/PJ/2010 ini kemudian digantikan oleh PER-11/PJ/2013. Peraturan terbaru yang diterbitkan Dirjen Pajak yaitu Peraturan Nomor PER-11/PJ/2013 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian SPT Masa PPN **tidak lagi mengizinkan** PKP badan untuk melaporkan SPT Masa PPN secara *hardcopy* (manual). PKP yang telah menyampaikan SPT Masa PPN 1111 dalam bentuk data elektronik, tidak diperbolehkan lagi untuk menyampaikan SPT Masa PPN 1111 dalam bentuk formulir kertas (Pasal 4 PER-11/PJ/2013). Bagi PKP yang berkewajiban menyampaikan SPT Masa PPN 1111 dalam bentuk data elektronik, akan tetapi tidak menunaikan kewajiban tersebut dan masih menggunakan SPT manual (*hardcopy*) akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila tidak melaporkan SPT.

4.2.3. Persiapan Penerapan E-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari

Persiapan internal ini dilakukan dengan menyiapkan SDM dan juga sarana-prasarana yang mendukung penerapan e-SPT. Sosialisasi peraturan dan prosedur penerapan e-SPT dilakukan terhadap semua aparatur pajak. Pembinaan dan pelatihan khusus dilakukan terhadap beberapa seksi yang menangani e-SPT PPN secara langsung.

Sosialisasi aplikasi e-SPT PPN versi 1.4 kepada para PKP badan yang terdaftar di KPP Pratama Singosari dilakukan selama 4 hari berturut-turut sejak tanggal 1 Juli hingga 4 Juli 2013 bertempat di Gedung Aula KPP Pratama Singosari. Jumlah Wajib Pajak yang diundang untuk mengikuti sosialisasi ini adalah sekitar 800 PKP baik Badan ataupun orang pribadi, sedangkan jumlah Wajib Pajak yang hadir hanya sebanyak 151 orang. Sosialisasi e-SPT ini dilakukan dengan metode praktik, Wajib Pajak langsung menginstall serta menggunakan e-SPT Masa PPN versi 1.4 dipandu seorang tutor yang dibantu empat orang pendamping dalam setiap sesi. Setiap harinya terdapat dua sesi pelatihan, dimana setiap sesinya memiliki durasi sebanyak 2 jam.

4.3. Evaluasi Efektivitas Penggunaan E-SPT sebagai Sarana Pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari

4.3.1. Jumlah Penggunaan E-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari

Tabel 4.2

Jumlah Penggunaan SPT Masa PPN untuk Bulan April - Oktober 2013

Bulan Pelaporan	e-SPT	SPT Manual	Total SPT	% pelaporan dengan e-SPT
April	111	647	758	14,64 %
Mei	112	630	742	15,09 %
Juni	121	554	675	17,92 %
Juli	296	152	448	66,07 %
Agustus	516	146	662	77,94 %
September	464	109	573	80,97 %
Oktober	569	116	685	83,06%

Sumber: KPP Pratama Singosari yang telah diolah

Jumlah PKP Badan yang terdaftar di KPP Pratama Singosari adalah 79% dari total keseluruhan PKP. Kewajiban Penggunaan e-SPT sebagai sarana pelaporan PPN ditujukan kepada seluruh PKP Badan. Penggunaan e-SPT telah dapat dikatakan efektif apabila seluruh PKP Badan telah menggunakan e-SPT atau persentase pelaporan e-SPT telah melampaui 79%. Dapat dilihat bahwa pada Bulan September dan Oktober penggunaan e-SPT menunjukkan prosentase sebesar 80,97% dan 83,06% dengan trend penggunaan yang terus meningkat setiap bulannya. Sehingga dapat disimpulkan penerapan e-SPT Masa PPN ditinjau dari jumlah pelaporannya telah efektif.

4.3.2. Tingkat Kepuasan

Sosialisasi yang dilakukan membuat aparatur pajak dapat memahami dan mampu menjalankan tupoksi kerja yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi e-SPT untuk pelaporan PPN. Aparatur pajak juga menjadi mampu melakukan pelayanan dan pendampingan kepada Wajib Pajak terkait penggunaan aplikasi e-SPT untuk pelaporan PPN. Bagi Wajib Pajak, sosialisasi telah mampu memberikan gambaran akan kewajiban dan petunjuk global atas penggunaan e-SPT. Sosialisasi yang dilakukan oleh

KPP Pratama Singosari sudah dilakukan dengan maksimal dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada Aparatur pajak dan Wajib Pajak. Hanya sedikit informan yang berasal dari Wajib Pajak yang merasa tidak puas atas sosialisasi yang dilakukan, dan hal ini disebabkan oleh ketidakseriusan mereka selama proses sosialisasi berlangsung.

Pelayanan yang diberikan KPP Pratama Singosari melalui *Account Representative (AR)* terkait penerapan e-SPT Masa PPN telah baik dan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Petugas pajak sangat menyambut baik dalam memfasilitasi Wajib pajak yang merasa kesulitan untuk menggunakan e-SPT. Ruang Konsultasi yang disediakan KPP Pratama Singosari juga telah dilengkapi dengan fasilitas pendukung berupa meja, kursi dan seperangkat komputer. Tidak sebandingnya kuantitas petugas pajak dan Wajib Pajak yang dilayani merupakan penyebab pelayanan yang diberikan KPP Pratama Singosari tidak maksimal.

Secara keseluruhan aktivitas penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari dipandang telah baik dan memberikan kepuasan yang tinggi baik bagi Aparatur Pajak dan sebagian besar Wajib Pajak. Ketidakpuasan atas penerapan e-SPT Masa PPN hanya dirasakan oleh minoritas dari Informan yang berasal dari Wajib Pajak. Atas tingkat kepuasan yang tinggi ini, maka dapat disimpulkan penerapan e-SPT Masa PPN telah berjalan efektif.

4.3.3. Produk Kreatif

Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan. Juhardini (2012) mengukur efektivitas produk/program dengan meneliti persepsi pengguna atas isi program dan juga daya guna/ manfaat yang dirasakan pengguna atas program tersebut.

Program e-SPT Masa PPN atau isi dari aplikasi e-SPT Masa PPN dinilai oleh seluruh Informan dalam kategori yang cukup baik. Pilihan-pilihan menu serta kolom-kolom formulir SPT Masa PPN yang ada pada aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menu-menu yang terdapat dalam aplikasi e-SPT PPN sangat lengkap. Apabila pengguna dapat memaksimalkan menu tersebut, aplikasi e-SPT akan memudahkan mereka di banyak hal. Aplikasi e-SPT untuk SPT Masa PPN 1111 secara

terus-menerus disempurnakan untuk menyesuaikan bentuk formulir terbaru dan juga menyesuaikan kebutuhan Wajib Pajak dan juga Aparatur pajak.

Pendapat Ibu Lutfi dapat mewakili sekaligus merangkum pendapat dari kedua Informan yang berasal dari Aparatur Pajak. Berikut adalah pendapat Ibu Lutfi, yang sekaligus menjelaskan perkembangan versi e-SPT masa PPN:

“Jadi e-SPT senantiasa berkembang. Begitu ada permasalahan akan di update. E-SPT PPN sendiri ada dua seri, seri pertama yaitu e-SPT 1107 sudah tidak lagi digunakan. Selanjutnya seri kedua yaitu e-SPT PPN 1111 merupakan perubahan bentuk formulir dari seri sebelumnya telah di update hingga saat ini menjadi e-SPT PPN 1111 versi 1.5. Perubahan versi ini selain memperbaharui peraturan yang baru dan mengatasi kendala yang terjadi pada versi sebelumnya.”

Manfaat umum yang dirasakan adalah berupa kemudahan, penghematan waktu dan tenaga, keakuratan data, serta beberapa manfaat yang lain. Melihat banyaknya manfaat yang diperoleh atas penggunaan aplikasi e-SPT, maka dapat dikatakan bahwa aplikasi tersebut memiliki daya guna yang tinggi. Sayangnya, daya guna yang tinggi ini tidak dirasakan oleh Wajib Pajak secara merata. Masih terdapat beberapa Wajib Pajak yang tidak menyadari atau merasakan manfaat atas penggunaan aplikasi e-SPT karena proses penyampaiannya yang sama saja seperti penyampaian SPT Manual. Setelah datang ke KPP dan mengantri, Wajib Pajak dilayani sesuai nomor urutnya. Kemudian wajib pajak menyerahkan *flashdisc* serta hasil cetak formulir induk SPT. Wajib Pajak menunggu petugas melakukan pengecekan e-SPT pada *flashdisc* dan formulir induk yang diserahkan.

E-SPT merupakan salah satu produk kreatif dari Direktorat Jenderal Pajak. secara keseluruhan isi program telah cukup baik, dimana pilihan-pilihan menu serta kolom-kolom formulir SPT Masa PPN yang ada pada aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perbaikan atas program tersebut senantiasa dilakukan. E-SPT juga memiliki manfaat/ daya guna yang tinggi, walaupun tidak semua Informan merasakan manfaatnya. Dari pengukuran produk kreatif, penerapan e-SPT Masa PPN telah dipandang cukup efektif.

4.3.4. Intensitas yang Akan Dicapai

Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi. Intensitas yang ingin dicapai berupa peningkatan kesadaran perpajakan secara sukarela (*voluntary tax compliance*) dari Wajib Pajak dan tingkat urgensitas atau tingkat kebutuhan pengguna atas aplikasi tersebut. Urgensitas atas penerapan e-SPT merupakan salah satu variabel independen atas penerapan e-SPT Masa PPN dalam penelitian yang dilakukan oleh Jakijan dan Khairani (2012).

Semua Informan mengungkapkan bahwa mereka menggunakan e-SPT tersebut karena diwajibkan oleh pihak KPP, bukan karena keinginan pribadi untuk menggunakannya. Penggunaan SPT manual bagi PKP Badan dan PKP OP tertentu sudah tidak diperkenankan lagi. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak menggunakan e-SPT karena keterpaksaan dan bukan karena kesadaran pribadi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu informan yaitu Bapak Budi mengungkapkan:

“....Karena korelasinya kita memang harus, itu harus dikerjakan dan memang PL harus meminta dan mewajibkan kita membayar. Ya berarti disiplin itu akhirnya ya harus kita kerjakan”

Bapak Bambang menambahkan pendapat sebagai berikut:

“Ya bagaimana lagi mbak, apabila tidak melakukan pelaporan pajak kita juga tidak akan mendapatkan tender. Karena pihak ketiga mensyaratkan seperti itu (bukti pembayaran dan pelaporan pajak)”

Tingkat urgenstas ini tergantung dari bagaimana manfaat yang dirasakan oleh penggunanya. Ketika Pengguna merasakan manfaat yang besar atas penggunaan aplikasi tersebut maka dia akan merasa bahwa penggunaan aplikasi tersebut memang penting dan urgen untuk diterapkan. Sementara yang tidak merasakan manfaat atau mungkin merasa sama saja, maka tingkat urgensitas atas penerapan e-SPT ini akan rendah pula

Intensitas yang ingin dicapai berupa kesadaran perpajakan sukarela (*Voluntary Tax Compliance*) dan urgensitas penerapan e-SPT Masa PPN rupanya belum dapat terpenuhi. Penerapan E-SPT belum dapat meningkatkan kesadaran sukarela perpajakan bagi Wajib Pajak. Selain itu tidak semua Wajib Pajak merasakan perlunya atau *urgent-*

nya diterapkan e-SPT, tingkat urgensi ini hanya dirasakan dari aparat pajak. Sehingga intensitas yang diharapkan belum tercapai secara keseluruhan dan maksimal. Sehingga untuk kriteria intensitas yang ingin dicapai atas penerapan e-SPT Masa PPN belum cukup efektif.

4.4. Kendala dan Keluhan terkait Penerapan e-SPT Masa PPN

Kendala yang paling banyak disampaikan para Informan berupa kendala teknis. Penerapan e-SPT Masa PPN berhubungan dengan penggunaan teknologi, sehingga kendala teknis yang berhubungan dengan program dan komputer adalah hal yang mahlum terjadi. Kesulitan saat mengaplikasikan e-SPT di awal pemakaian adalah hal yang banyak dikeluhkan Wajib Pajak. Berikut adalah pernyataan dari Bapak Rozak:

“ Sebenarnya agak membingungkan perlu waktu sekitar 2 bulan untuk benar-benar bisa. Bisanya seiring waktu. Karena ada kesalahan-kesalahan jadi kita memperbaiki. Kesalahan input data. Trus data base kita tidak sesuai dengan e-SPT. ”

Wajib Pajak tetap harus datang ke KPP untuk menyampaikan SPT Masa PPN. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, Maupun Wajib Pajak telah mengolah SPT Masa PPN dengan cara elektronik, tetapi proses penyampaiannya ke KPP tetap sama seperti penyampaian SPT Manual. Hal ini menjadi keluhan tersendiri oleh wajib pajak karena proses penyampaian SPT di KPP sangat menyita waktu.

Wajib Pajak harus membawa SPT Masa PPN dalam format digital (melalui *flasdisc*) dan juga print-out formulir induk SPT Masa PPN yang telah ditandatangani dan dibubuhi stempel perusahaan. Namun hal tersebut menandakan bahwa e-SPT PPN tidak jauh berbeda dengan SPT PPN manual. Hal yang menjadi perbedaan hanyalah format penyampaiannya saja. Jika SPT manual menggunakan formulir kertas (*hardcopy*), maka e-SPT menggunakan format digital (*Flashdisc/ Compact Disc*). Bapak Abdul Rahim menyampaikan keluhannya sebagai berikut:

“.....soalnya laporannya double. Karena kita kan harus memberikan yang bentuk elektronik tapi juga menyerahkan yang hardcopy”

Kehadiran e-SPT diharapkan dapat memudahkan permasalahan administrasi semacam ini. Tapi nyatanya administrasi perpajakan dengan adanya e-SPT Masa PPN dianggap tetap sama saja. Berikut adalah Pernyataan dari Bapak Bambang:

“Inikan sudah menggunakan data elektronik, sudah ngelink di server dan data perpajakan. Sebenarnya setiap transaksi perusahaan ini nominalnya sudah

4.5. Saran dan Harapan Wajib Pajak atas Penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari

Berikut adalah beberapa saran dan harapan yang dikemukakan para informan.

Bapak Rozak menilai penerapan e-SPT Masa PPN telah berjalan secara efektif, akan tetapi masih merasa belum puas dengan sosialisasi yang diberikan pihak KPP Pratama Singosari. Berikut ini adalah saran yang dikemukakan Bapak Rozak:

“Seharusnya disini ada buku panduan e-SPT gratis atau mungkin di web pajak juga bisa. Sosialisasinya juga saya harap tetap dilakukan hingga sekarang.”

Masih berhubungan dengan sosialisasi penggunaan e-SPT, Bapak Bambang mengungkapkan saran dan harapannya bagi DJP sebagai berikut:

“yang berhubungan dengan penggunaan e-SPT dan pelaporan PPN kan nggak Cuma Wajib Pajak. Jadi sosialisasinya juga jangan ke Wajib Pajak saja, tapi juga ke pihak ketiga”

Saran dan harapan lain yang disampaikan Informan adalah yang berhubungan dengan proses penyampaian e-SPT Masa PPN. Berikut ini adalah saran dan harapan yang disampaikan Bapak Budi atas penyampaian e-SPT Masa PPN ke KPP Pratama Singosari:

“Kalau bisa bagaimana caranya pihak Wajib Pajak itu dipermudah, artinya tidak harus datang kesini. Mungkin by email atau cara yang lain lah. Kan disini ada email to.”

Bapak Budi menambahkan alternatif agar pelaporan SPT Masa PPN ini dapat dilakukan di banyak tempat seperti halnya saat melakukan penyetoran pajak. Hal ini akan mempermudah wajib Pajak yang berada jauh dari KPP tempatnya terdaftar.

BAB V

Kesimpulan dan Saran

Evaluasi efektivitas penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari menggunakan teori pengukuran efektivitas program milik Krech, Cruthfied dan Ballachey dalam Danim (2004:119) Teori tersebut dipakai karena telah mencakup secara menyeluruh dari segi kuantitas maupun kualitas. Berikut ini adalah hasil

penelitian atas keempat kriteria pengukuran efektivitas program e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari.

1. Jumlah penggunaan e-SPT telah dapat dikatakan efektif apabila seluruh PKP Badan telah menggunakan e-SPT atau persentase pelaporan e-SPT telah melampaui 79%. Dapat dilihat bahwa pada Bulan September dan Oktober penggunaan e-SPT menunjukkan prosentase sebesar 80,97% dan 83,06% dengan *trend* penggunaan yang terus meningkat setiap bulannya. Jumlah ini terus bertambah karena semua PKP Badan dan PKP OP dengan kriteria tertentu telah menggunakan e-SPT Masa PPN.
2. Secara keseluruhan aktivitas penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari dipandang telah baik dan memberikan kepuasan yang tinggi baik bagi Aparatur Pajak dan sebagian besar Wajib Pajak. Ketidakpuasan atas penerapan e-SPT Masa PPN hanya dirasakan oleh minoritas Informan yang berasal dari Wajib Pajak. Atas tingkat kepuasan yang tinggi ini, maka dapat disimpulkan penerapan e-SPT Masa PPN telah berjalan efektif.
3. E-SPT merupakan salah satu produk kreatif dari Direktorat Jenderal Pajak. secara keseluruhan isi program telah cukup baik, dimana pilihan-pilihan menu serta formulir SPT Masa PPN yang ada pada aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perbaikan atas program tersebut senantiasa dilakukan. E-SPT juga memberikan manfaat/ daya guna yang tinggi bagi penggunanya, walaupun tidak semua Informan merasakan manfaatnya. Dari pengukuran produk kreatif, penerapan e-SPT Masa PPN telah dipandang cukup efektif.
4. Intensitas yang ingin dicapai berupa kesadaran perpajakan sukarela (*Voluntary Tax Compliance*) dari Wajib Pajak dan urgensi penerapan e-SPT Masa PPN rupanya belum dapat terpenuhi. Penerapan E-SPT belum dapat meningkatkan kesadaran perpajakan sukarela bagi Wajib Pajak. Selain itu tidak semua Wajib Pajak merasakan perlunya atau *urgent*-nya diterapkan e-SPT, tingkat urgensi ini hanya dirasakan dari aparat pajak. Sehingga intensitas yang diharapkan belum tercapai secara keseluruhan dan maksimal. Sehingga untuk kriteria intensitas yang ingin dicapai atas penerapan e-SPT Masa PPN belum cukup efektif.

Berdasar hasil penelitian atas empat kriteria pengukuran efektivitas program, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan e-SPT sebagai sarana pelaporan SPT Masa PPN

pada KPP Pratama Singosari telah berjalan cukup efektif. Dikatakan cukup efektif karena sebagian besar kriteria telah terpenuhi dengan baik, walaupun belum dapat mencapai intensitas yang diharapkan secara maksimal dan hasil yang dirasakan tidak merata bagi seluruh Wajib Pajak. Penerapan e-SPT Masa PPN akan semakin efektif apabila pihak KPP Pratama Singosari memberikan perbaikan dan peningkatan atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil evaluasi dan penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran bagi KPP Pratama Singosari, sebagai berikut:

1. Sosialisasi mengenai penerapan e-SPT kepada Wajib Pajak seharusnya dilakukan secara berkesinambungan dan ditingkatkan
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM pajak yang cepat tanggap dan kompeten di KPP Pratama Singosari.
3. Mengadakan pelatihan khusus mengenai pengoperasian aplikasi e-SPT
4. Peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang cepat dan akurat sehingga wajib pajak tidak perlu mengantri terlalu lama (efisien).
5. KPP Pratama Singosari perlu mulai mensosialisasikan penggunaan *e-Filling*.