EFEKTIVITAS *DROP BOX* SEBAGAI SARANA PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA KARANGPILANG

Yovi Metrika Sakti

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
e-mail : yovims1@gmail.com

Abstrak

Drop Box merupakan terobosan baru dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. *Drop Box* merupakan wadah, kotak atau tempat lain yang dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk melakukan penyampaian dan penerimaan SPT tahunan. *Drop Box* ditempatkan pada tempat yang strategis seperti pusat perbelanjaan, pusat bisnis, dan tempat-tempat tertentu lainnya. Kebijakan *Drop Box* ini diterapkan dan dilimpahkan ke seluruh Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas pelaksanaan *Drop Box* dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak khususnya pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 100 orang dari jumlah populasi sebanyak 33.877 orang yang difokuskan pada wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental* (berdasarkan kebetulan). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Duncan (dalam Rihardini, 2012:15), yaitu Pencapaian Tujuan Program, Adaptasi Program dan Integrasi Program.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program layanan *Drop Box* sebagai sarana pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang secara keseluruhan sudah berjalan efektif. Dari pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif ditemukan bahwa nilai dari setiap sub variabel efektivitas yaitu pencapaian tujuan program (80,5 %), adaptasi program (64,45 %), dan integrasi program (46,35%). Perlunya sosialisasi, pengkhususan pengguna, dan pemutakhiran fasilitas yang ada diharapkan mampu meningkatkan fungsi dari *Drop Box* sebagai salah satu program yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci: Efektivitas, *Drop Box*, Kantor Pelayanan Pajak.

Abstract

Drop Box is the new breakthrough of Directorate General of Taxes to make taxpayers easier in performing their tax obligations. Drop Box is a container, box or other places that can be used to perform the delivery and acceptance of the annual tax return. Drop Box placed at strategic places such as shopping centers, business centers, and certain other places. This Drop Box policy is applied and transferred to the all of the Tax Office in Indonesia, including the Tax Service Office Surabaya Karangpilang. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Drop Box in providing better services to taxpayers, especially in The Tax Service Office Pratama Surabaya Karangpilang.

Type of this research is descriptive quantitative research. This study took a sample of 100 people from a total population of 33.877 people, which is focused on individual taxpayers. Sampling using sampling techniques incidental (by coincidence). Sampling using incidental sampling technique (by coincidence). Data collection techniques in this study using questionnaires, interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using descriptive statistical analysis. The theory used in this research is the theory of effectiveness according to Duncan (in Rihardini, 2012:15), namely Achievement Program, Adaptation Program, and Integration Program.

The results showed that Effectiveness of Drop Box As A Means Of Reporting Annual Letter Notification (SPT) In The Tax Service Office Pratama Surabaya Karangpilang overall has been effective. By testing the validity, reliability, and descriptive statistical analysis found that the value of each sub-

variables, that are the effectiveness of goals (80.5%), adaptation programs (64.45%), and integration programs (46.35%). The need for socialization, specialization users, and updating existing facilities are expected to improve the functioning of the Drop Box as one program that allows taxpayers to do tax obligations.

Keywords: Effectiveness, Drop Box, Tax Service Office.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan tumpuan utama sumber penerimaan negara Indonesia yang memiliki arti yang sangat penting guna membiayai pengeluaran pemerintah, pembangunan nasional, dan mencapai kemakmuran rakyat. Pajak yang dinilai *urgent* ini menyebabkan target penerimaan pajak ditingkatkan dari tahun ke tahun. Fakta tersebut terlihat dalam APBN Indonesia tahun anggaran 2008 sampai tahun 2014 dimana proporsi penerimaan perpajakan meningkat secara bertahap hingga mencapai *tax ratio* sebesar 12,3 %. (Sumber: Adivitorial APBN 2014)

Pajak masih diandalkan sebagai pendapatan yang paling besar hingga sekarang. Hal ini tercermin dalam Tabel 1. Postur APBN 2014-2015.

Tabel 1. Postur APBN 2014-2015 (miliar rupiah)

Uraian	APBN 2014	APBN 2015
I. Pendapatan Negara	1.635.378,5	1.793.588,9
1. Penerimaan Perpajakan	1.246.107,0	1.379.991,6
a. Pendapatan Pajak Dalam Negeri	1.189.826,6	1.328.487,8
b. Pendapatan PPI	56.280,4	51.503,8
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	386.946,4	410.341,0
a. Penerimaan SDA	241.114,6	254.270,5
b. Pendapatan Laba BUMN	40.000,0	44.000,0
c. PNBP	84.968,4	89.823,7
d. Pendapatan BLU	20.863,4	22.246,8
II. Penerimaan Hibah	2.325,1	3.256,3
Jumlah	1.635.378,5	1.762.296

Sumber: www.kemenkeu.go.id, 2014

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa besaran pendapatan negara mencapai sebesar 1.793.588,9 miliar naik 7,8 persen dari target APBNP tahun 2014. Sedangkan penerimaan perpajakan mencapai sebesar Rp 1.379.991,6 miliar atau meningkat 10,0 persen bila dibandingkan dengan APBNP 2014 sebesar Rp 1.246.107,0 miliar. Penerimaan perpajakan menyumbang

77,8 persen dari total pendapatan negara. Sementara Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) mencapai sebesar Rp 410.341,0 miliar naik 0,3 persen dari targetnya dalam APBNP 2014.

Meskipun target penerimaan pajak terus ditingkatkan dari tahun ke tahun bukan berarti tidak menemukan kesulitan dalam memenuhi target penerimaan pajak. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa target pajak yang sudah ditentukan sulit untuk dicapai. Dirjen Pajak 2014, Fuad Rahmany, menyatakan bahwa sudah 12 tahun Indonesia tidak pernah mencapai target. Selain itu, antrian yang panjang dan berdesak-desakan akibat membludaknya jumlah wajib pajak yang melapor membuat wajib pajak enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Primamora, 2010).

Menanggapi pentingnya pajak bagi negara Indonesia maka pemerintah perlu menggali potensi pajak melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Oleh karenanya, DJP terus berbenah dalam meningkatkan pelayanan dan melakukan langkah awal berupa reformasi perpajakan dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*.

DJP juga melakukan inovasi baru dalam pelayanan perpajakan melalui penyelenggaraan *Drop Box*. Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-43/PJ/2014 tanggal 24 November 2014 mengatur mengenai penyampaian SPT Tahunan yang dapat dilakukan melalui *Drop Box* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) manapun dan menempatkannya pada lokasi-lokasi yang strategis. *Drop Box* pertama kali dikenal pada tahun 2009 sebagai inovasi pelayanan dalam penerimaan SPT / E-SPT Tahunan.

Konsep *Drop Box* merupakan konsep lanjutan dari *Sunset Policy* yang hanya berlaku tahun 2008. *Sunset Policy* adalah pengampunan pajak yang diberikan kepada wajib pajak dengan memberikan penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas pembetulan SPT Tahunan untuk tahun pajak sebelum tahun 2007 dan penghapusan sanksi administrasi atas pajak yang tidak atau kurang bayar untuk tahun pajak sebelum diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi wajib pajak orang pribadi yang mendaftarkan diri secara sukarela untuk mendaftarkan NPWP. Kemudian *Drop Box* mulai diberlakukan tahun 2009 hingga sekarang.

Adapun *Drop Box* merupakan wadah, kotak atau tempat lain yang dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk melakukan penyampaian dan penerimaan SPT. *Drop Box* bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT sehingga *Drop Box* ditempatkan pada tempat yang strategis atau ramai seperti pusat perbelanjaan, pusat bisnis, lokasi perusahaan yang banyak karyawannya dan tempat-tempat tertentu lainnya yang didampingi oleh petugas KPP.

Kebijakan program layanan *Drop Box* diterapkan dan dilimpahkan ke seluruh KPP di Indonesia termasuk KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Surabaya Karangpilang merupakan pelayanan terbaik karena KPP Pratama ini merupakan salah satu KPP yang pernah menjuari lomba sebagai juara pertama kategori pelayanan terbaik dan memiliki para petugas pajak yang berpotensi di bidangnya masing-masing. Sehingga KPP Pratama Surabaya Karangpilang dapat dijadikan contoh atau teladan untuk KPP yang lain.

Penerapan *Drop Box* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk melakukan proses penyampaian SPT. *Drop Box* hanya dibuka KPP untuk jangka waktu tertentu yakni mulai awal tahun hingga berakhirnya waktu penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada 30 April setiap tahunnya. Yang diterima hanyalah SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) tahun pajak sebelumnya dengan status kurang bayar dan nihil. Penerapan *Drop Box* diharapkan dapat memberikan kontribusi yang efektif terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Penelitian ini dapat digeneralisasikan kepada KPP lainnya di Indonesia. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Efektivitas *Drop Box* sebagai Sarana Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Surabaya Karangpilang”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan pokok yaitu: Bagaimana efektivitas *Drop Box* sebagai sarana pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di KPP Pratama Surabaya Karangpilang?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah Mengetahui efektivitas pelaksanaan *Drop Box* dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib

pajak khususnya pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang.

Kajian Pustaka

A. Efektivitas

1. Definisi Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu kata yang selalu ada ketika mempelajari disiplin ilmu administrasi negara atau publik. Efektivitas selalu bergandengan dengan efisiensi. Efektivitas menekankan pada pembuatan keputusan yang tepat dan pelaksanaannya berhasil (tepat sasaran), sedangkan efisiensi melihat pada penggunaan sumber daya secara bijak (hemat biaya).

Ghozali (dikutip Arnaya, 2012) menyatakan efektivitas menggambarkan seluruh siklus *input*, proses, *output* yang mengacu pada hasil dari suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan telah tercapai serta ukuran berhasil tidaknya tujuan serta mencapai target yang telah ditentukan.

Dari konsep tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah keselarasan hubungan antara *output* yang menjadi hasil sebuah program dengan sasaran yang menjadi tujuan bersama organisasi yang hendak dicapai. Jadi, inti dari efektivitas yaitu pencapaian tujuan yang dikehendaki.

2. Efektivitas Program

Efektivitas program adalah kesesuaian antara tujuan dan hasil pencapaian tujuan program yang disepakati bersama dan disahkan dalam sebuah peraturan tertulis. Duncan (dikutip Rihardini, 2012) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan program

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pentahapan sangat diperlukan agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

2. Adaptasi program

Adaptasi adalah kemampuan organisasi atau program untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolok ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Peran aktif dari pelaksanaan program juga termasuk dalam adaptasi program agar tujuan dari sebuah program dapat tercapai secara maksimal. Serta adanya tanggapan program dari lingkungan luar

seperti keinginan sasaran dan kualitas dari program itu sendiri.

3. Integrasi program

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Sosialisasi disini merupakan sosialisasi secara langsung dengan bertatap muka atau dengan menggunakan perantara misalnya baleho atau pamflet. Proses sosialisasi ini mempunyai tujuan agar program yang berjalan dapat diketahui oleh masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat tujuan adanya program tersebut.

Selanjutnya Ghozali (dikutip Arnaya, 2012) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu kegiatan dapat diukur dengan:

- a. *Input* (masukan)
 - 1) Ketepatan sasaran
 - 2) Tingkat sosialisasi
 - 3) Tujuan kegiatan
- b. *Proses*
 - 1) Ketepatan pemanfaatan
 - 2) Kecepatan respon
 - 3) Tingkat pemantauan
- c. *Output* (Keluaran)
 - 1) Pelayanan yang diberikan
 - 2) Persepsi publik
 - 3) Perubahan perilaku wajib pajak

Pada penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dikutip Rihardini, 2012) meliputi: pencapaian tujuan, adaptasi dan integrasi. Serta Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-43/PJ/2014. Alasan menggunakan teori tersebut dikarenakan teori tersebut sesuai dengan permasalahan yang ada di KPP Pratama Surabaya Karangpilang dan juga memiliki keunggulan dari teori lain berupa indikator yang mudah dipahami.

B. Pajak

1. Definisi Pajak

Pajak merupakan kewajiban bagi masyarakat yang bila diabaikan akan terkena sanksi sesuai dengan undang-undang pajak tersebut. Pajak menjadi salah satu wujud kemandirian bangsa untuk membiayai pembangunan dan memenuhi kesejahteraan masyarakat.

Munawir (1998) mendefinisikan pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan kepada negara disebabkan

suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, namun tidak ada jasa balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

2. Fungsi Pajak

Munawir (1998) mengemukakan bahwa fungsi pajak di Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi *Budgetair* (sumber keuangan negara).
- b. Fungsi *Regulerend* (mengatur).
- c. Fungsi Sosial (pemuasan kebutuhan).

3. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2008) secara umum, ada 3 (tiga) sistem dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yaitu:

1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak .

2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3) *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus/wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

4. Wajib Pajak

Dalam UU KUP (Pandiangan, 2014) pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi
- b. Wajib Pajak Badan

METODE

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Jenis

dan metode penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain dengan memperoleh data berbentuk angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012).

Alasan yang melatarbelakangi peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif adalah untuk memberikan deskripsi fakta-fakta atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat populasi atau daerah tertentu yaitu untuk memberikan fakta mengenai efektivitas *Drop Box* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang tanpa adanya pengujian hipotesa.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *Drop Box* di KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Berdasarkan data dari KPP Pratama Surabaya Karangpilang 2014, jumlah populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebesar 33.877 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi. Pengambilan sampel menggunakan jenis *Nonprobability Sampling* melalui teknik *Sampling Insidental* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan dijumpai dianggap cocok sebagai sumber data.

Bungin (2005) memberikan gambaran rumusan penarikan dan perencanaan sampel yang dapat digunakan dalam mengambil sampel pada populasi random yang sukar digambarkan atau tidak dapat dibeda-bedakan, yaitu:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel yang dicari

N= jumlah populasi

e= nilai presisi (ditentukan sebesar 90% atau $\alpha=0,1$)

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang diambil dari jumlah populasi sebesar 33.877 orang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{N}{N(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{33.877}{33.877 (0,1)^2 + 1}$$

$$n=99,7 / 100$$

Pembulatan sampel di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel yang digunakan yaitu sejumlah 100 responden wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Surabaya Karangpilang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan digunakan teknik pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder sebagai berikut: (1) Data Primer berupa: kuesioner, wawancara, dan observasi. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa melalui pihak ketiga. (2) Data Sekunder berupa: dokumentasi. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

D. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2012), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis kuantitatif disebut juga analisis statistik yang penggunaan model menjadi deskriptif menggambarkan data sampel dengan menyajikan data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pitagoras, perhitungan tendensi sentral (*mean*, *median*, dan *modus*), perhitungan desil-persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta persentasenya.

2. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Hasil penelitian dikatakan valid jika

terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Sedangkan data yang reliabel jika terjadi kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Pengujian instrumen yang dilakukan : (1) Uji validitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan data. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud (Arikunto, 2006). (2) Uji reliabilitas, yaitu instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2011). Instrumen dapat pula dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengujian dengan alat bantu *SPSS for windows versi 21* menunjukkan hasil analisis bahwa semua butir pertanyaan dapat digunakan karena r-hitung lebih besar (<) dari r-tabel sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* > dari r-tabel (Nugroho, 2005). Nilai dari r-tabel= 0,28. Maka penelitian ini akan menggunakan 16 atau semua instrumen pertanyaan yang telah dinyatakan valid.

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60. Output SPSS tersebut menunjukkan tabel *Reliability Statistic* pada *SPSS ver. 21*, yang terlihat sebagai *Cronbach's Alpha* 0,846 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel efektivitas adalah reliabel.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai persentase sub-variabel pencapaian tujuan program adalah sebesar 80,5 % dengan kategori **efektif**, adaptasi program sebesar 64,45 % dengan kategori **cukup efektif**, integrasi program sebesar 46,35 % dengan kategori **kurang efektif**.

Tabel 2. Persentase Keseluruhan Jawaban Angket

No. Soal	Indikator	Skor Total	Persentase %	Kategori
1	Sosialisasi	299	74,63 %	Efektif
	Pengembangan Konsensus	306	76,5 %	Efektif
	Proses Pelaksanaan Program <i>Drop Box</i>	308	77 %	Efektif
	Kualitas SDM	315	78,75 %	Efektif
	Ketepatan Sasaran	316	79 %	Efektif
	Ketepatan Waktu Pelaksanaan Program <i>Drop Box</i>	318	79,5 %	Efektif
	Tujuan Program	322	80,38 %	Efektif
	Sikap Pelaksana Program <i>Drop Box</i>	322	80,5 %	Efektif
	Peningkatan Pelayanan	323	80,75%	Efektif
	Pemantauan Pelaksana	324	81%	Efektif
2	Pelaksana Memiliki Moral yang Baik	328	82 %	Efektif
	Manfaat Program <i>Drop Box</i>	333	83,25 %	Sangat Efektif
	Kemudahan Akses Program <i>Drop Box</i>	334	83,5 %	Sangat Efektif

Jumlah keseluruhan variabel diketahui yaitu sebesar 4.148, maka tahap selanjutnya adalah mengubah skor dalam bentuk presentase.dari hasil perhiyungan diketahui bahwa nilai persentase variabel efektivitas adalah sebesar 79,77%.

Berdasarkan perhitungan dapat disimpulkan:

a. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah, variabel ini dimasukkan dalam 6 (enam) indikator yakni kemudahan akses program Drop Box sebesar 83,5 %, ketepatan waktu pelaksanaan program Drop Box sebesar 79,5 %, ketepatan sasaran program Drop Box sebesar 79 %, proses pelaksanaan program Drop Box sebesar 77 %, peningkatan pelayanan sebesar 80,75%, dan manfaat program Drop Box sebesar 83,25 %. Sedangkan untuk

persentase skor total variabel pencapaian tujuan program sebesar 80,5 %. Oleh karena itu, variabel pencapaian tujuan program dinyatakan efektif.

b. Adaptasi Program

Adaptasi adalah kemampuan organisasi atau program untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah, variabel ini dimasukkan dalam 4 (empat) indikator yakni sikap pelaksana program *Drop Box* sebesar 80,5 %, pelaksana memiliki moral yang baik sebesar 82 %, Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebesar 78,75 %, dan pemantauan pelaksana sebesar 81%. Sedangkan untuk persentase skor total variabel adaptasi program sebesar 64,45 %. Oleh karena itu, variabel adaptasi program dinyatakan cukup efektif.

c. Integrasi Program

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah, variabel ini dimasukkan dalam 3 (tiga) indikator yakni sosialisasi sebesar 74,63 %, pengembangan konsensus sebesar 76,5 %, dan tujuan program sebesar 76,5 %. Sedangkan untuk persentase skor total variabel integrasi program sebesar 46,35 %. Oleh karena itu, variabel integrasi program dinyatakan kurang efektif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas *Drop Box* sebagai sarana pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di KPP Pratama Surabaya Karangpilang berjalan dinyatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari pengolahan data bahwa nilai persentase variabel efektivitas adalah sebesar 79,77 %. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 65%-82% dengan kategori efektif. Adapun sub variabel pencapaian tujuan program memperoleh persentase sebesar 80,5 %, adaptasi program 64,45 %, dan integrasi program 46,35 %. Dalam hasil yang telah dipaparkan terdapat indikator terendah terletak yaitu sosialisasi pada sub variabel integrasi program sebesar 74,63 % sementara persentase tertinggi sebesar 83,5 % pada sub variabel pencapaian tujuan program dengan indikator kemudahan akses program *Drop Box*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan yaitu:

1. Sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang lebih aktif dalam hal penyampaian sosialisasi kepada masyarakat

mengenai *Drop Box* maupun fasilitas lainya baik di media masa dan elektronik.

2. Perlunya pengkhususan program *Drop Box* sebagai tempat pelaporan SPT Tahunan bagi wajib pajak yang tidak memiliki banyak waktu dan yang suka jalan-jalan. Untuk generasi muda yang peka terhadap teknologi sebaiknya diarahkan untuk menggunakan *e-filling*.
3. Seyogyanya KPP Pratama Surabaya Karangpilang lebih memutakhirkan fasilitas teknologi yang ada guna mempermudah masyarakat dalam mengakses data terutama dalam hal website.
4. Hendaknya wajib pajak tidak menunda pelaporan SPT tahunan hingga batas akhir karena hal tersebut akan membuat antrian yang panjang dan menyulitkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan Jurnal:

- Alwi, Hasan dkk. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arnaya, Putu Yudi dan Made Surya. 2012. *Efektivitas Kegiatan Simpan Pinjam Khusus Bagi Kaum Perempuan Rumah Tangga Miskin di Kecamatan Denpasar Timur*. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, Vol 1, No 1 (pp. 1-60).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenanda Media.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. *SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi*. Jakarta: Kemenkeu DJP.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Munawir. 1998. *Perpajakan*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Primamora, Rosa Sandra. 2010. *Dampak Penggunaan Drop Box terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Peranannya dalam Upaya Peningkatan Penerimaan*

Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Rihardini, Mustika. 2012. *Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mnadiri Perdesaan pada Kelompok Simpan Pinjam Perempuan (PNPM MP SPP) DI Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara pada Periode Tahun 2010*. Makasar: Universitas Hasanudin.

Santoso, Budi. 2011. *Efektivitas Drop Box sebagai Sarana Pelaporan SPT pada KPP Madya Serang*. Semarang: Universitas Katolik Soejijapranata.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Siagian, Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (cet. 9). Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Trihendradi. 2009. *Step by Step SPSS 16 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.

Widyoko, Eko Putro. 2013. *Evaluasi Program Pelatihan. Jurnal Imliah Program Studi Pendidikan Dasar, Vol 22 No. 2 (hlmn. 1-17)*.

2014. (Online),

(www.anggaran.depkeu.go.id/.../APBN%202014_061_2... diakses tanggal 30 September 2014).

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Nota Keuangan APBNP 2015*. (Online), (<http://www.kemenkeu.go.id/category/data/uu-apbn-nota-keuangan> diakses tanggal 13 Januari 2015).

Nurhayat, Wiji. 2014. *Dirjen Pajak: Sudah 12 Tahun Target Pajak Tak Pernah Tercapai*. (Online), (<http://finance.detik.com/read/2014/09/09/182828/2685701/4/dirjen-pajak-sudah-12-tahun-target-pajak-tak-pernah-tercapai> diakses tanggal 30 September 2014).

2. Undang-undang:

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Nomor SE-43/PJ/2014 tanggal 24 November 2014 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

3. Website:

Biro Komunikasi dan Layanan Informasi. 2013. *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun*