

Electronic Effectiveness Notice of Value Added Tax (e-SPT PPN) in the Tax Office (KPP) Primary Surabaya Sawahan

Ruliana Juhardini

ABSTRACT

Target tax revenues always increase from year to year, requires the existence of a tax reform. It encourages the Directorate General of Taxation (DGT) continue to make improvements to tax policy and tax administration system. One form of service tax optimization is realized with the enactment of the Director General of Taxation Number PER-10/PJ/2013 and PER-11/PJ/2013 About Changes to Regulation of the Director General of Taxation Number PER-44/PJ/2010 and PER-45 / PJ/2010 About Form Fill and Filling Procedures and Submission Period VAT SPT 1111 DM and 1111, reporting of VAT returns for the Taxable required to use e-SPT PPN period starting in June 2013. SPT electronic or e-SPT is called application (software) that is made by the tax authorities to be used by the taxpayer for ease of SPT.

This research is descriptive quantitative approach. This research sites in Tax Office (KPP) Primary Sawahan Surabaya. The location was chosen because it is the KPP with the largest amount of PFM compared with equally located in Surabaya State Finance Building II, which numbered 2,093 PKP. Random sampling technique to sample collection using the formula Solvin thus totaling 95 samples of respondents. Data collection techniques used in the form of distributing questionnaires (questionnaires). Question instrument was tested with the validity and reliability using SPSS 14. Analysis using quantitative analysis, namely through the stages of editing, coding, scoring, organizing data, making the class interval.

The results showed that the overall effectiveness of the variable e-SPT PPN get a percentage of 68.5% with an effective category. As for the sub-variable number of results issued get a percentage of 70.1% (effective). Then the sub-variable level of satisfaction obtained to get a percentage of 75.1% (effective). Further to sub-variables creative products get a percentage of 57.7% (quite effectively). The last sub-variables that intensity that can be achieved to get a percentage of 71.2% (effective).

From the research, while the advice given is to conduct socialization and to collect data on taxpayers who did not attend so e-SPT PPN is not considered to be difficult for them. It is also necessary to repair the system on e-SPT PPN so that taxpayers do not have to come to the Tax Office (KPP) to report the e-SPT and can be made online to facilitate taxpayers in reporting e-SPT PPN.

Keywords: Effectiveness, e-SPT PPN, taxpayers

Efektivitas elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan

Ruliana Juhardini

ABSTRAK

Target penerimaan pajak yang senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun menuntut adanya suatu reformasi perpajakan. Hal tersebut mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Salah satu bentuk optimalisasi pelayanan pajak tersebut diwujudkan dengan dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-10/PJ/2013 Tentang Bentuk Isi dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian SPT Masa PPN 1111 DM dan 1111, pelaporan SPT PPN bagi Pengusaha Kena Pajak wajib menggunakan e-SPT PPN mulai masa Juni 2013. Elektronik SPT atau disebut e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan KPP dengan jumlah PKP terbesar jika dibandingkan dengan yang sama-sama terletak di Gedung Keuangan Negara II Surabaya, yaitu berjumlah 2.093 PKP. Teknik pengambilan sampelnya random sampling dengan menggunakan rumus Solvin sehingga sampelnya berjumlah 95 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa penyebaran angket (kuesioner). Instrument pertanyaan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan SPSS 14. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif yaitu melalui tahap editing, coding, skoring, pengorganisasian data, membuat kelas interval.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel efektivitas e-SPT PPN mendapatkan prosentase sebesar 68,5% dengan kategori efektif. Sedangkan untuk sub-variabel jumlah hasil yang dikeluarkan mendapatkan prosentase sebesar 70,1% (efektif). Kemudian sub-variabel tingkat kepuasan yang diperoleh mendapatkan prosentase sebesar 75,1% (efektif). Selanjutnya untuk sub-variabel produk kreatif mendapatkan prosentase sebesar 57,7% (cukup efektif). Sub-variabel yang terakhir yaitu intensitas yang dapat dicapai mendapatkan prosentase sebesar 71,2% (efektif).

Dari hasil penelitian, adapun saran yang diberikan adalah dengan mengadakan sosialisasi dan melakukan pendataan pada wajib pajak yang tidak hadir sehingga e-SPT PPN tidak dianggap sulit bagi mereka. Selain itu juga diperlukan adanya perbaikan sistem pada e-SPT PPN sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan e-SPT dan dapat dilakukan secara online untuk memudahkan wajib pajak dalam pelaporan e-SPT PPN.

Kata Kunci : Efektivitas, e-SPT PPN, Wajib Pajak

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Target penerimaan pajak yang senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun menuntut adanya suatu reformasi perpajakan. Hal tersebut mendorong DJP terus melakukan penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. (Lingga, 2012:2)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai bentuk optimalisasi di bidang perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-10/PJ/2013 dan PER-11/PJ/2013 Tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2010 dan PER-45/PJ/2010 Tentang Bentuk Isi dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian SPT Masa PPN 1111 DM dan 1111, pelaporan SPT PPN bagi Pengusaha Kena Pajak wajib menggunakan e-SPT PPN mulai masa Juni 2013. Guna merealisasikan peraturan tersebut, KPP Pratama Surabaya Sawahan terus melakukan kegiatan sosialisasi mengenai e-SPT PPN baik melalui kelas pajak, maupun melalui *Account Representative* (AR) masing-masing dari Pengusaha Kena Pajak (PKP). Setiap PKP yang datang diberikan CD instalasi e-SPT PPN yang baru sebagai sarana mereka untuk dapat melaporkan SPTnya melalui e-SPT PPN.

Peneliti memilih lokasi di KPP Pratama Surabaya Sawahan karena

lokasi tersebut merupakan KPP yang paling menonjol diantara dua KPP lainnya yang terletak di Gedung Keuangan Negara II Surabaya dalam hal populasi PKP yang terdaftar. Hingga Juni 2013, PKP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sawahan sebesar 2.093 PKP. Jumlah tersebut lebih besar dibandingkan dengan KPP Pratama Surabaya Tegalsari dengan jumlah PKP sebanyak 889, dan KPP Pratama Surabaya Simokerto sebanyak 857 PKP (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, 2013).

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-146/PJ./2006 dikatakan bahwa pelaporan SPT Masa PPN melalui e-SPT PPN wajib melampirkan Induk SPT dalam bentuk formulir kertas (*hardcopy*). Menanggapi hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak mengaku bahwa formulir kertas yang dicetak tersebut berguna untuk tandatangan PKP yang bersangkutan agar SPT yang dilaporkan sah. Namun hal tersebut menandakan bahwa e-SPT PPN tidak jauh berbeda dengan SPT PPN manual. Hal yang menjadi perbedaan hanya pada format penyampaiannya saja. Jika SPT manual menggunakan formulir kertas (*hardcopy*), maka e-SPT menggunakan format digital (*Flashdisc/ Compact Disc*).

Untuk mengukur efektivitas e-SPT PPN di KPP Pratama Surabaya, peneliti menggunakan teori 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, intensitas yang ingin dicapai. Teori tersebut dipakai karena

telah mencakup secara menyeluruh dari segi kuantitas maupun kualitas. Dari segi kuantitas dapat dilihat dari jumlah hasil yang dikeluarkan, sedangkan tiga unsur lainnya yaitu tingkat kepuasan yang akan diperoleh, produk kreatif, dan intensitas yang ingin dicapai, termasuk dalam segi kualitas. Dengan pengukuran tersebut dapat diketahui apakah program e-SPT PPN dapat dikatakan efektif baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Berdasarkan alasan di atas penulis mengangkat judul “Efektivitas Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan” dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Seberapa besar efektivitas Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) di KPP Pratama Surabaya Sawahan?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengukur seberapa besar efektivitas Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis dalam penelitian ini yaitu dapat memberikan sumbangan teoritik kepada kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya pada matakuliah Administrasi Keuangan Negara.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Efektivitas

1. Definisi Efektivitas

Menurut Supriyono (2000:29) efektivitas adalah hubungan antara keluaran sebagai bentuk tanggung jawab terhadap tujuan yang akan dicapai. Semakin besar hasil dari

tanggungjawab tersebut dalam pencapaian tujuan, maka unit tersebut dapat dikatakan efektif. 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.

2. Pendekatan Efektivitas

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

1. Pendekatan eksperimental (*experimental approach*). Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik.
2. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*). Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan.
3. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*). Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya.
4. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*). Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi.
5. Pendekatan yang responsif (*the responsive approach*). Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan

berkepentingan dengan program (*stakeholder* program).

3. Ukuran Efektivitas

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

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan
Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh
Ukuran dalam efektivitas ini adalah program yang berkualitas tinggi sehingga pengguna memperoleh kepuasan yang maksimal dalam pemanfaatan program.
- c. Produk kreatif
Penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai
Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

B. Pajak

1. Definisi Pajak

Menurut Adriani dalam Waluyo (2011:2) pengertian pajak adalah iuran yang dibayarkan pada kas negara, bersifat memaksa dan terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung, dan bertujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.

2. Jenis-Jenis Pajak

a. Menurut Golongannya

- 1) Pajak Langsung yaitu pajak yang dimaksudkan untuk dipikul sendiri oleh yang membayarnya.
- 2) Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang dimaksudkan dapat dilimpahkan atau dibebankan oleh yang membayar kepada pihak lain.

b. Menurut Sifatnya

- 1) Pajak Subyektif (Pajak yang bersifat perorangan) yaitu pajak yang dalam pengenaannya memperhatikan keadaan atau kondisi pribadi wajib pajak
- 2) Pajak Obyektif (Pajak yang Bersifat Kebendaan) yaitu pajak yang dalam pengenaannya hanya memperhatikan sifat obyek pajaknya saja,

c. Menurut Lembaga Pemungutnya

- 1) Pajak Pusat (Pajak Negara) yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada ditangan pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- 2) Pajak Daerah yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah dan digunakan untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah tersebut.

3. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas setiap pertambahan nilai dari barang atau jasa dalam peredarannya dari produsen ke konsumen.

Mekanisme pemungutan, penyetoran, dan pelaporan PPN ada pada pihak pedagang atau produsen sehingga muncul istilah Pengusaha Kena Pajak (PKP). Dalam perhitungan PPN yang harus disetor oleh PKP, dikenal istilah pajak keluaran dan pajak masukan.

4. Surat Pemberitahuan (SPT)

A) Definisi SPT

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 mengenai KUP Pasal 1 angka 11 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 80 tahun 2007.

B) Jenis SPT

SPT dapat berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) atau e-SPT. Berdasarkan waktu pelaporan, SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) SPT Masa adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak.
- 2) SPT Tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak.

C) Elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT)

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern,

pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan. Populasinya adalah seluruh pengguna e-SPT PPN di KPP Pratama Surabaya Sawahan yang berjumlah 2.093 Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan teknik pengambilan sampelnya menggunakan rumus Solvin sehingga sampelnya berjumlah 95 PKP. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa penyebaran angket (kuesioner) dan wawancara terstruktur. Instrument pertanyaan diuji dengan uji validitas dan reabilitas menggunakan bantuan SPSS 14. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif yaitu melalui tahap editing, coding, skoring, pengorganisasian data, membuat kelas interval.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pajak merupakan iuran yang bersifat memaksa dan dibayarkan kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dengan tanpa timbal balik secara langsung. Jenis pajak bermacam-macam, dalam penelitian ini yang diangkat adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN merupakan pajak yang dikenakan dari setiap pertambahan nilai barang atau jasa.

Pajak dapat dikelompokkan menurut golongan, sifat, dan lembaga pemungutannya. Menurut golongannya, PPN dikategorikan

dalam pajak tidak langsung karena PPN dapat dilimpahkan oleh yang membayar kepada pihak lain. Sedangkan berdasarkan sifatnya, PPN digolongkan dalam pajak objektif karena pengenaannya tidak dilihat dari kondisi pribadi wajib pajak, namun tergantung pada objek atau benda yang diperjualbelikan. Kemudian menurut lembaga pemungutannya, PPN dikelompokkan dalam pajak pusat karena wewenang pemungutannya berada di tangan pemerintah pusat.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dibayar dan dilaporkan maksimal tanggal 30 setiap bulannya. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-10/PJ/2013 dan PER-11/PJ/2013 Tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2010 dan PER-45/PJ/2010 Tentang Bentuk Isi dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian SPT Masa PPN 1111 DM dan 1111, pelaporan SPT PPN bagi Pengusaha Kena Pajak wajib menggunakan e-SPT PPN mulai masa Juni 2013.

Elektronik SPT atau disebut e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Program e-SPT merupakan aplikasi yang terintegrasi untuk tujuan pelaporan SPT, sehingga memudahkan Wajib Pajak menyiapkan SPT untuk dilaporkan ke KPP. Melalui menu-menu yang disediakan, Wajib Pajak akan dengan mudah melakukan input data ke aplikasi dan dari hasil inputan tadi dapat dengan mudah dibentuk file yang akan dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak. Jika terdapat kesulitan mengenai

penggunaan aplikasi ini, Wajib Pajak tidak perlu repot, karena didalamnya terdapat menu "Help" untuk mengatasi masalah yang dihadapi (Cahyono, 2009:1).

Aplikasi e-SPT PPN telah diterapkan oleh seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Indonesia. Termasuk KPP di Surabaya yang mencakup satu KPP Madya dan duabelas KPP Pratama. Salah satu KPP Pratama di Surabaya adalah KPP Pratama Surabaya Sawahan yang memiliki wilayah kerja di kecamatan Sawahan, Asemrowo, dan Bubutan. Sebagaimana KPP lainnya, KPP Pratama Surabaya Sawahan telah menerapkan aplikasi e-SPT, khususnya e-SPT PPN sejak tahun 2007 dan terus berkembang hingga sekarang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa indikator yang mendapatkan prosentase yang paling rendah adalah indikator kemudahan aplikasi yaitu sebesar 56,4%. Indikator ini termasuk dalam kategori cukup efektif. Bagi sebagian besar wajib pajak, program/ aplikasi e-SPT PPN cukup sulit dijalankan. Setelah proses instalasi e-SPT PPN di komputer atau laptop pengguna sukses, pengguna harus login melalui akun database mereka. Setelah berhasil, tahap pertama yang harus dilengkapi adalah profil wajib pajak. Kemudian profil tersebut disimpan dan wajib pajak tinggal menginput data-data perpajakan yang mereka perlukan.

Bagi pengguna baru, kesulitan dalam menjalankan aplikasi ini adalah tahapan yang membingungkan. Karena setelah pengguna selesai menginput data faktur, mereka harus mengecek pada pilihan setting SPT PPN dan membukanya di lembar baru.

Kemudian setelah benar, pengguna membuat CSV. CSV merupakan *softcopy* dari faktur-faktur SPT PPN yang telah dibuat oleh wajib pajak dan hanya bisa dibaca oleh sistem dari kantor pajak. CSV inilah yang nantinya disimpan pada *flashdisc* dan dilaporkan ke KPP. Setelah CSV selesai dibuat, maka langkah selanjutnya adalah mencetak formulir induk SPT. Dan e-SPT sudah siap dilaporkan dengan membawa *flashdisc* dan formulir induk SPT.

Namun jika pengguna menemui kesulitan atau bingung terhadap menu-menu dan tahap-tahap pengisian e-SPT PPN, pengguna dapat menemui AR mereka atau juga bisa membaca user manual yang terdapat dalam program e-SPT PPN. Hal ini sangat membantu karena user manual e-SPT PPN sangat lengkap dan mendetail, ditambah dengan gambar-gambar petunjuk yang memudahkan pembaca untuk mengerti. Kesulitan lainnya, jika pengguna melakukan pembetulan atau menemui kendala, dalam sesi konsultasi e-SPT PPN pengguna harus membawa laptop sendiri agar lebih jelas. Bagi sebagian wajib pajak hal tersebut membuat mereka kesulitan.

Setelah itu, yang mendapatkan kategori cukup efektif lainnya adalah indikator kecepatan pelayanan dengan prosentase sebesar 60,8%. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan e-SPT PPN sama halnya dengan pelaporan 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. Lalu wajib pajak menunggu petugas melakukan pengecekan e-SPT pada *flashdisc* dan formulir induk yang diserahkan. Setelah

dianggap benar dan sah, maka wajib pajak akan diberikan print out bukti penerimaan pelaporan SPT PPN. Waktu pelayanan e-SPT PPN tersebut berkisar antara 2-5 menit tergantung dari banyaknya SPT dan jumlah faktur yang dilaporkan.

Untuk indikator lainnya sudah mendapatkan prosentase yang termasuk dalam kategori efektif. Indikator yang paling efektif menurut wajib pajak adalah indikator isi program dengan prosentase tertinggi yaitu sebesar 80,6%. Hal ini berarti sebenarnya isi program e-SPT PPN sangat bermanfaat dan memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT PPN. Seperti misalnya kecepatan dalam melakukan input data, pencarian data yang diperlukan, penanganan berbagai transaksi, analisis dan proses data, membuat data lebih sistematis, praktis, perhitungan yang otomatis dan lain-lain. Menu-menu yang terdapat dalam aplikasi e-SPT PPN sangat lengkap dan apabila pengguna dapat memanfaatkan menu tersebut, akan memudahkan mereka. Seperti misalnya pada saat penomoran faktur, pengguna tidak perlu memasukkan satu persatu jika telah menginput nomor faktur tersebut diawal. Sistem akan meneruskan dan mengurutkan faktur sesuai nomor faktur yang telah didapat dari kantor pajak.

Sebagian besar responden mengaku sebenarnya lebih menyukai e-SPT dibandingkan dengan manual karena manfaat-manfaat e-SPT di atas. Oleh karena itu penilaian responden pada indikator daya guna tinggi juga cukup baik yaitu dengan prosentase sebesar 77,1%. Namun, masih ada beberapa kekurangan diantaranya pada indikator minim kendala yang

memperoleh prosentase sebesar 62,9%. Meskipun termasuk dalam kategori efektif, prosentase tersebut tergolong rendah dibanding dengan indikator lainnya. Kendala yang muncul dalam program e-SPT PPN terkait dengan sistem operasi komputer. Hal ini dapat dilihat pada waktu peneliti melakukan observasi tepat disaat komputer sedang bermasalah. Akibatnya banyak diantara para wajib pajak yang menunggu dan ada pula yang kembali esok harinya karena tidak bisa menunggu.

Untuk indikator penghematan waktu mendapatkan prosentase sebesar 69,1%, kemudian indikator penghematan tenaga mendapatkan prosentase sebesar 78,1%. Hal ini berarti bahwa dengan menggunakan aplikasi e-SPT PPN wajib pajak dapat menghemat waktu dan tenaga khususnya wajib pajak dengan laporan faktur yang banyak sehingga tidak perlu menulis satu per satu transaksi-transaksi yang dilakukan selama satu bulan.

Selain itu, indikator penghematan tenaga memperoleh prosentase yang cukup tinggi dengan menggunakan e-SPT PPN, pengguna tidak perlu lagi melakukan input biodata karena data profil mereka dapat disimpan dan diganti bila perlu. Kemudian dengan menggunakan e-SPT PPN, wajib pajak tidak perlu menginput secara manual transaksi-transaksi yang dilakukan pada faktur masuk maupun keluaran. Karena selama ini banyak wajib pajak yang mengeluhkan capek jika harus menulis berlembar-lembar faktur setiap akan melaporkan SPTnya. Faktor penghematan tenaga juga dapat dilihat dari tidak perlunya wajib pajak melakukan perhitungan total nilai

transaksi karena dengan menginput nilai transaksi, maka secara otomatis nilai total pada e-SPT akan muncul. Dengan menggunakan e-SPT PPN data-data perpajakan juga tersimpan dengan rapi sehingga bila diperlukan sewaktu-waktu, akan mudah mencarinya dan tidak memerlukan tempat (ordner) untuk menyimpannya, seperti halnya SPT manual.

Untuk indikator memberikan solusi mendapatkan prosentase sebesar 74,9%. Responden mengaku dengan menggunakan aplikasi e-SPT PPN, data-data perpajakan menjadi akurat karena meminimalisir adanya kesalahan perhitungan pada SPT mereka. Sedangkan pada indikator kedisiplinan wajib pajak memperoleh prosentase sebesar 74,5%, berarti sebagian wajib pajak merasa bahwa mereka disiplin dalam hal pelaporan e-SPT PPN. Kedisiplinan tersebut ditandai dengan melaporkan e-SPT sebelum batas akhir pelaporan SPT. Selain itu, kedisiplinan wajib pajak juga ditandai dengan kepatuhan wajib pajak terhadap Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-10/PJ/2013 dan PER-11/PJ/2013 Tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2010 dan PER-45/PJ/2010 Tentang Bentuk Isi dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian SPT Masa PPN 1111 DM dan 1111 yaitu menyampaikan SPT PPN yang semula menggunakan SPT manual wajib diganti menggunakan e-SPT PPN. Peraturan tersebut berlaku untuk semua wajib pajak.

Untuk indikator keterbukaan wajib pajak mendapatkan prosentase sebesar 69,1%. Keterbukaan disini berarti tingkat transparansi mereka dalam mengkonsultasikan jumlah kewajiban

pajak yang harus dibayar yang didasarkan pada besarnya penghasilan mereka. Berdasarkan hasil prosentase tersebut, keterbukaan wajib pajak masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada jenis badan usaha CV, UD, atau badan usaha kepemilikan pribadi lainnya karena tingkat transparansi badan-badan usaha sejenisnya masih rendah. Hal ini dikarenakan laporan keuangan badan-badan usaha semacam itu masih kurang detail. Sehingga dalam pengisian data-data perpajakan seringkali mereka asal mengisi saja, yang terpenting bagi mereka sudah melaporkan dan tidak ada tanggungan pajak sehingga tidak menerima surat teguran dari kantor pajak.

Sedangkan hasil keseluruhan dari variabel efektivitas e-SPT PPN diperoleh prosentase sebesar 68,5% dengan kategori efektif. Untuk hasil prosentase masing-masing sub-variabel dapat diperinci sebagai berikut:

1. Sub-variabel jumlah hasil yang dikeluarkan mendapatkan prosentase sebesar 70,1% dan termasuk dalam kategori efektif.
2. Sub-variabel tingkat kepuasan yang diperoleh mendapatkan prosentase sebesar 75,1% dengan kategori efektif.
3. Sub-variabel produk kreatif mendapatkan prosentase sebesar 57,7% dengan kategori cukup efektif.
4. Sub-variabel yang terakhir yaitu intensitas yang dapat dicapai mendapatkan prosentase sebesar 71,2% dengan kategori efektif. Ketiga indikator dalam sub-variabel ini sudah termasuk dalam kategori efektif.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang berkaitan dengan efektivitas e-SPT PPN di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan, dengan menggunakan ukuran efektivitas program menurut Danim (2004:119) yang menjelaskan bahwa ukuran efektivitas dibagi menjadi empat kriteria yaitu jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, tingkat kepuasan yang diperoleh, produk kreatif, dan intensitas yang ingin dicapai, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan efektivitas e-SPT PPN di KPP Pratama Surabaya Sawahan mendapatkan prosentase sebesar 68,5% dan termasuk dalam kategori **efektif**. Hal ini dapat dilihat dari hasil prosentase masing-masing indikator dari tiap-tiap sub-variabel.

Untuk sub-variabel jumlah hasil yang dikeluarkan mendapatkan prosentase sebesar 70,1% dan termasuk dalam kategori efektif. Dalam sub-variabel ini terdapat 4 indikator yaitu kewajaran biaya, penghematan waktu, penghematan tenaga dan kecepatan pelayanan yang semuanya sudah termasuk dalam kategori efektif. Berdasarkan kategori yang diperoleh dari sub-variabel tersebut berarti e-SPT PPN sudah efektif ditinjau dari segi biaya, waktu, tenaga, dan kecepatan pelayanan. Hal ini dikarenakan wajib pajak tidak perlu lagi melakukan input data secara manual karena memerlukan tenaga yang lebih besar, dan dapat menimbulkan pemborosan kertas.

Kemudian untuk sub-variabel tingkat kepuasan yang diperoleh

mendapatkan prosentase sebesar 75,1% dengan kategori efektif. Namun terdapat indikator yang mendapat prosentase rendah yaitu kemudahan aplikasi dengan prosentase sebesar 56,4% dengan kategori cukup efektif. Hal ini dikarenakan menurut sebagian besar wajib pajak, e-SPT PPN sulit untuk dijalankan. Banyak tahapan-tahapan yang masih membingungkan bagi wajib pajak sehingga menimbulkan kesalahan pada saat e-SPT dilaporkan. Seperti kesalahan input data pada faktur-faktur, penyimpanan CSV, dan lain-lain.

Selanjutnya untuk sub-variabel produk kreatif mendapatkan prosentase sebesar 57,7% dengan kategori cukup efektif. Prosentase tersebut cukup rendah jika dibandingkan dengan dua sub-variabel sebelumnya. Hal ini dikarenakan terdapat indikator yang dinilai rendah oleh sebagian besar responden, yaitu indikator minim kendala yang mendapat prosentase sebesar 62,9%. Dalam penggunaan e-SPT PPN, khususnya pada saat pelaporan e-SPT PPN, masih ditemui adanya kendala yang berkaitan dengan sistem operasi komputer. Dengan adanya masalah tersebut, proses pelaporan e-SPT PPN menjadi terganggu dan tidak dapat dilaksanakan. Karena itu indikator minim kendala mendapat prosentase yang paling rendah diantara indikator lainnya pada sub-variabel produk kreatif.

Sub-variabel yang terakhir yaitu intensitas yang dapat dicapai mendapatkan prosentase sebesar 71,2% dengan kategori efektif. Ketiga indikator dalam sub-variabel ini sudah termasuk dalam kategori efektif. Namun pada indikator keterbukaan

wajib pajak perlu ditingkatkan lagi karena selama ini masih banyak wajib pajak yang kurang transparan dalam hal laporan keuangan badan usahanya pada saat melakukan sesi konsultasi. Hal tersebut terjadi pada badan-badan usaha seperti CV, UD atau wajib pajak orang pribadi yang menganggap bahwa usahanya milik pribadi. Sedangkan badan usaha PT lebih transparan karena laporan keuangan sudah teratur dan melaporkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Untuk indikator kehadiran wajib pajak dalam sosialisasi juga memerlukan adanya peningkatan karena selama ini masih banyak wajib pajak yang tidak hadir meskipun banyak kegiatan sosialisasi yang telah diadakan oleh KPP Pratama Surabaya Sawahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kegiatan sosialisasi e-SPT PPN dan melakukan pendataan terhadap wajib pajak yang tidak hadir agar dapat diketahui wajib pajak yang masih memerlukan sosialisasi e-SPT PPN sehingga program e-SPT PPN tidak dianggap sulit bagi mereka.
2. Memperbaiki sistem pada aplikasi e-SPT PPN sehingga tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan e-SPT dan dapat dilakukan secara online untuk memudahkan wajib pajak dalam pelaporan e-SPT PPN.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Bekti, Zahra P.E. 2011. *Pengaruh Penerapan E-SPT Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Badan) di KPP Cibeunying*. Skripsi. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: Rineke Cipta.
- Hardianti, Riza. 2012. *Analisis Penggunaan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga*. Skripsi. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Hidayat, Jimi. 2008. *Mengukur Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pengisian SPT (e-SPT) untuk SPT Masa PPN*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT.Gramedia: Jakarta.
- Lingga, Ita Salsalina. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian Spt Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada Kpp Pratama Majalaya*. Laporan Penelitian. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Profosal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ramadhan, Muhammad Kurnia. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Efisiensi Pengisian SPT menurut Persepsi Wajib Pajak (Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Cibeunying)*. Skripsi. Bandung: Institut Manajemen Telkom.
- Riduwan. 2006. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sigit, Suhardi. 1999. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Sugiyono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Supriyono, R.A. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Suryabrata, Sumadi. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009
tentang Ketentuan Umum
Perpajakan, Pasal 1, angka 11.

Usman, H. dan P.S. Akbar. 2006.
Metodologi Penelitian Sosial.
Jakarta: Bumi Aksara.

Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*.
Jakarta: Salemba Empat.

www.kppbumn.depkeu.go.id/Pelayanan/Pelaporan. diakses pada 2 Juni 2013

www.pusatperpajakan.blogspot.com
diakses pada 2 Juni 2013

www.pajak.go.id diakses pada 1 Juni
2013

