

## KONSEP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DENGAN MEDIA E-SPT

### BIODATA PENULIS



DINI AYU PRAMITASARI, S.Ant., S.Ak., MA.k. Lahir di Surabaya 07 Maret 1986 Pendidikan Tinggi S1 Ditempuh di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisip) Program Studi Antropologi Universitas Airlangga Surabaya (Unair) Lulus Sarjana Antropologi (S.Ant) tahun 2010, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (UWK) Lulus Sarjana Akuntansi (S.Ak) Tahun 2018, Pascasarjana Program Studi Magister Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (UPN "Veteran" Jatim) Lulus Magister Akuntansi (M.Ak) Tahun 2014.

Dalam bidang pekerjaan penulis sampai saat ini mengabdikan diri sebagai staf pengajar pada Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik (Ungres) Mata kuliah yang diampu Akuntansi Perpajakan, Akuntansi Manajemen, Perpajakan I, Perpajakan II, Penganggaran Perusahaan, serta menulis buku, Artikel Ilmiah dalam Jurnal Ilmiah



Dr. RUSDIYANTO, S.E., M.Ak., CH., CHT Lahir Di Pamekasan 03 Februari 1979 Pendidikan Tinggi S1 Ditempuh Di Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Madura (Unira) Lulus Sarjana Akuntansi (S.E) Tahun 2010, S2 Pasca Sarjana Program Studi Magister Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (UPN "Veteran" Jatim) Lulus Magister Akuntansi (M. Ak) Tahun 2012, Pascasarjana Program Doktor Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Airlangga Surabaya (Unair) Lulus Doktor Ilmu Akuntansi (Dr) Tahun 2021

Dalam bidang pekerjaan penulis sampai saat ini mengabdikan diri sebagai staf pengajar pada Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen Universitas Gresik (UnGres) Mata kuliah yang diampu, Pengantar Akuntansi 1, Pengantar Akuntansi 2, Aplikasi Komputer Akuntansi, Akuntansi Keuangan Menengah 1, Akuntansi Keuangan Menengah 2, Good Corporate Governance (GCG), Akuntansi Keperilakuan, Sistem Pengendalian Manajemen, Manajemen Keuangan Lanjutan, serta aktif menulis Buku: Buku Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Buku Good Corporate Governance (GCG), Buku Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital 4.0, Buku Akuntansi Biaya: Teori dan Praktek Di Indonesia, Buku Akuntansi Keuangan Menengah 2 Perspektif PSAK Terkini, Etika Dalam Penggunaan Teknologi Informasi, Buku Kepemimpinan dan Budaya Kerja Badan Usaha milik Negara, Buku Potensi Konflik Dalam penyusunan APBD, Urgensi Disiplin Untuk Produktivitas SDM, Buku Konsep yang Mempengaruhi Alokasi Belanja modal, Artikel Ilmiah dalam media massa/ Majalah/ Jurnal Ilmiah Bereputasi

KONSEP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DENGAN MEDIA E-SPT

DINI AYU PRAMITASARI, S.Ant., S.Ak., MA.K  
Dr. RUSDIYANTO, SE., M.Ak., CH.,CHT

DINI AYU PRAMITASARI, S.Ant., S.Ak., M.Ak  
Dr. RUSDIYANTO, SE., M.Ak., CH.,CHT



# KONSEP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DENGAN MEDIA E-SPT



Media Sarana Sejahtera

Anggota IKAPI = No.207/JTE/ 2022

ISBN 978-623-5823-04-1



9 786235 823041

Editor : DYAH AZMI HAJARANI  
HENDRA IRAWAN  
BUSTANUL ULUM, S.E., M.Akt  
MOCH. SYAFII, SE., MM  
Dr. HAFID ZAKARIYA, SH., MH



**BAB I**  
**GAMBARAN UMUM KONSEP**  
**KEPATUHAN PELAPORAN**  
**WAJIB PAJAK DENGAN**  
**MEDIA E-SPT**

# **BAB I**

## **GAMBARAN UMUM KONSEP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DENGAN MEDIA E-SPT**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya untuk melaksanakan berbagai macam pembangunan. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara, menuntut adanya peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Pajak memiliki arti penting dalam kehidupan bernegara karena hampir sebagian besar pendapatan negara berasal dari sektor pajak. Pajak diberdayakan pemerintah sebagai sumber penerimaan terbesar bagi APBN.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat

memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 1 UU KUP nomor 16 Tahun 2009). Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai Anggaran Pendapatan Belanja Negara.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara, yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Terkait dengan hal ini, Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu institusi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan yang menjalankan tugas administrasi perpajakan. Dengan Visi Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Misi: Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang

mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Untuk mencapai misi tersebut, Ditjen Pajak telah menetapkan strategi antara lain: meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan visi dan misi, Ditjen Pajak melaksanakan reformasi administrasi perpajakan yang selaras dengan dinamika perekonomian dalam mewujudkan sistem perpajakan yang adil, kompetitif dan memberikan kepastian hukum.

Visi dan misi DJP tersebut akan sulit diwujudkan jika hanya mengandalkan sistem administrasi yang lama, untuk itulah DJP harus melakukan reformasi. Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak salah satunya dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan, serta terhadap sistem administrasi perpajakan.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan atas tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi

alasan dilakukannya reformasi perpajakan, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Sistem terkomputerisasi dan *online* yang berbasis *e-system* merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah dalam rangka memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan secara *self assessment*. Dimana Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system*, di mana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Dalam pelaksanaannya, *self assessment system* ini menghendaki adanya keterbukaan dari Wajib Pajak. Oleh karena itu, faktor kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak menjadi faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut.

Menurut Mardiasmo (2008) kepatuhan pajak dibagi dalam dua jenis yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi semua kepatuhan material perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Sejalan dengan kepercayaan Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, maka diperlukan peran dan aparat pajak untuk memperlancar pelaksanaan *self assessment system*. Fungsi utama dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam *self assessment system* ditekankan pada tiga hal, yaitu: (1) penyuluhan; (2) pelayanan (customer service); dan (3) pengawasan atau penegakan hukum (enforcement) (Milack, 2005).

Penyuluhan merupakan fungsi dari Fiskus untuk mengadakan penyuluhan yang berkaitan dengan perpajakan. Pelayanan merupakan pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi dan Sarana dengan tujuan pihak yang dilayani akan merasa aman, nyaman puas dan dihargai. Pengawasan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan yang berlaku dimana merupakan bagian dari pemeriksaan pajak.

Dengan bertambahnya target dan realisasi jumlah penerimaan pajak, maka tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi hal yang sangat penting, mengingat Wajib Pajak merupakan subyek

yang menjadi sumber dari penerimaan pajak. Wajib Pajak, berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hak dan kewajiban tersebut juga diatur dalam UU KUP, dimana salah satu kewajiban perpajakannya adalah melaporkan jumlah pajak terutang dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT).

Seiring dengan kemajuan pengetahuan dan teknologi informasi yang berkembang cepat, serta dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berupaya memberikan fasilitas dan kemudahan kepada Wajib Pajak, salah satunya dalam penyampaian SPT. Fasilitas ini berupa penyampaian SPT dengan cara elektronik menggunakan *software* yang dibuat oleh Ditjen Pajak yang dikenal dengan nama *electronic SPT*



(e-SPT). Aplikasi ini merupakan salah satu wujud dari Reformasi Administrasi Perpajakan, yang menghendaki sistem administrasi perpajakan yang lebih transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi yang handal dan terkini.

Pelaporan SPT yang dilakukan selama ini lebih banyak menggunakan *hardcopy* yang diisi langsung secara manual dengan tulisan tangan atau menggunakan bantuan program *excel* pada komputer dengan tetap harus mencetak seluruh SPT (induk beserta lampiran-lampirannya), serta melaporkannya kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pelaporan SPT dengan cara tersebut, bagi Wajib Pajak seringkali menimbulkan kesalahan dalam pengisian maupun penghitungan. Pengisian data yang sangat banyak menjadikan proses pembuatan SPT lama, terjadinya pemborosan kertas, dan penggunaan biaya yang tidak sedikit. Sedangkan bagi KPP, sistem ini membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas untuk penyimpanan berkas, memperlambat pelayanan, dan rentan sekali dengan kesalahan dalam perekaman data. Dengan demikian dibutuhkanlah

sistem administrasi perpajakan yang lebih cepat dan akurat diseluruh KPP. Maka dengan diluncurkannya aplikasi dalam pelaporan pajak (*e-SPT*) ini, diharapkan pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi lebih optimal.

Aplikasi *e-SPT* sebenarnya telah dikenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak digulirkannya Reformasi Administrasi Perpajakan tahun 2001. Adapun tujuan dari Reformasi Administrasi Perpajakan ini adalah 1) Kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, 2) Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, serta 3) Integritas dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi, yang pada akhirnya nanti berdampak pada tingkat penerimaan negara.

Menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka sehubungan dengan hal tersebut Direktur Jenderal Pajak kemudian mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei

2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. Peraturan ini mewajibkan penggunaan *e-SPT* bagi Wajib Pajak Badan yang berada di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jakarta Khusus, dan mulai diterapkan per 1 Januari 2005.

Melihat hasil yang dianggap cukup baik dalam pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor-Kantor Pajak diatas, salah satunya melalui penerapan *e-SPT* tersebut, DJP berupaya melakukan pembenahan, perluasan, dan penyempurnaan sistem yang terus dilakukan. Hingga akhirnya pada tanggal 20 Januari 2009 dikeluarkanlah peraturan baru yakni Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik, yang mewajibkan penggunaan *e-SPT* dalam pelaporan pajak bagi Wajib Pajak yang terdaftar di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Madya (KPP Madya), termasuk KPP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus dan KPP di lingkungan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar. Peraturan ini mulai diberlakukan sejak tanggal 1 Juli 2009. Dengan peraturan tersebut diharapkan penggunaan *e-*

SPT kedepan akan semakin meluas dan dirasakan manfaat serta kemudahannya baik oleh Wajib Pajak maupun Pegawai Pajak, hingga akhirnya siap digunakan secara massal.

Bhakti (2010) menyebutkan “Administrasi perpajakan merupakan bagian yang sangat penting karena bagian inilah yang memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsinya sebagai pengumpul dana masyarakat melalui pemungutan pajak”. Sebagian besar masyarakat masih menganggap sistem administrasi perpajakan selama ini terlalu sulit dan berbelit-belit sehingga menimbulkan keengganan dan ketidakpatuhan Wajib Pajak yang mengakibatkan penerimaan pajak kurang optimal. Bagi fiskus sendiri, hal tersebut dapat menghambat kinerja dalam melakukan pemungutan dan pengawasan. Pelaporan SPT sebagai salah satu prosedur administrasi perpajakan, memiliki peranan yang sangat penting dalam pengawasan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya, yang pada akhirnya nanti dapat mengoptimalkan penerima pajak. Oleh karena itu, sejalan dengan tujuan dari reformasi administrasi perpajakan maka sistem pelaporan yang

dikehendaki adalah sistem yang mudah, efektif, dan efisien, baik bagi Wajib Pajak maupun bagi fiskus. Tentu saja dengan didukung oleh peraturan perundang-undangan yang memberikan keluwesan dan kemudahan sehingga administrasi perpajakan dapat dilaksanakan dengan baik.

Aplikasi *e-SPT* menawarkan berbagai keunggulan untuk menjawab permasalahan sulitnya birokrasi dalam administrasi perpajakan selama ini dan lemahnya kontrol yang menyebabkan tingginya tingkat ketidakpatuhan Wajib Pajak. Selain menghemat *cost of compliance* serta *paperless*, *e-SPT* juga meminimalisir terjadinya kesalahan dan penyimpangan yang terjadi selama ini. Dalam tulisan yang dibuat oleh Tim Modernisasi Kantor Pusat DJP (2010) disebutkan :

*“e-SPT merupakan bagian dari perkembangan Business Process sebagai salah satu upaya Modernisasi Administrasi Perpajakan DJP. Business process dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN. Di samping itu, keunggulan dalam sistem ini,*

fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada”.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul **“Peningkatan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak dengan Media e-SPT** sebagai upaya turut serta menyukseskan pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern, hingga akhirnya tujuan utama dari reformasi perpajakan untuk meningkatkan optimalisasi penerimaan negara dapat tercapai.

## **B. Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana upaya meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak melalui media e-SPT ?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini bertujuan untuk: Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak melalui media e-SPT.





**BAB II**  
**KONSEP KEPATUHAN**  
**PELAPORAN WAJIB PAJAK**  
**DENGAN MEDIA E-SPT**



## **BAB II**

# **KONSEP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DENGAN MEDIA E-SPT**

### **A. Review Penelitian Sebelumnya**

Dengan mendorong kepatuhan Wajib Pajak akan sangat mempengaruhi peningkatan penerimaan Negara. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan dan dipublikasikan pada penelitian-penelitian ilmiah seperti:

**Table 1: Penelitian Sebelumnya**

No	Nama Penelitian Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Utami, andi, Soerono, 2012 Pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap kepatuhan wajib pajak di Lingkungan KPP Pratama Serang	1. Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	1. Peraturan dan pemahaman aturan perpajakan 2. Efektifitas sistem
2	Supadmi, 2007 Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kualitas Pelayanan	1. Sistem Pemungutan Pajak Berdasarkan Self Assesment
3	Hutagaol, et al 2007 Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kepatuhan Wajib Pajak 2. Database	1. Besarnya pajak penghasilan 2. Sanksi perpajakan 3. Perlakuan pajak yang adil 4. Penegakan hukum
4	Saslina Lingga, 2012 Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap efisiensi pemerosesan data perpajakan	1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi	1. Penggunaan sistem 2. Kepuasan pengguna 3. Dampak Individual 4. Dampak moderanisasi

Menurut Utami, andi, Soerono ( 2012) :

Menyatakan bahwa efektivitas pemrosesan data perpajakan setelah penerapan *e-SPT* lebih efektif dibandingkan sebelum penerapan *e-SPT*.

Menurut Supadmi (2007:13):

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuannya agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Hutagaol et al (2007:8)

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Pemerintah seyogyanya mempercepat proses

terwujudnya pemerintahan yang *good governance* dan menjelaskan secara berkala kepada masyarakat (*public*) mengenai alokasi penggunaan uang pajak.

Pemerintah juga seharusnya melaksanakan penegakan hukum secara konsisten dan sesuai ketentuan yang berlaku. Mengembangkan sistem pengelolaan data yang lengkap, akurat, terintegrasi dan terjamin kerahasiaannya (*database management system*) sehingga dapat mendukung kegiatan pelayanan, pengawasan, intensifikasi penerimaan, maupun ekstensifikasi. Menurut Saslina Lingga (2012) melakukan penelitian tentang kualitas, sistem informasi e-filling terhadap dampak individu dan dampak organisasi

## **B. Telaah Teoritis**

### **1) Pengertian Pajak**

Untuk mendorong seseorang patuh dalam kewajiban perpajakannya, sebaiknya orang tersebut mengerti apa yang dimaksud dengan pajak.

Menurut Andriani dalam Zain (2007:10):

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib

membayarinya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemitro dalam Zain (2007:11): "Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa imbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut:

"Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*."

Menurut Ray et al dalam Zain (2007:11):

Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan,

berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 "Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Menurut Zain (2007:12), ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak antara lain sebagai berikut:

1. Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumberdaya) dari sektor swasta (Wajib Pajak membayar pajak) ke sektor Negara (pemungut pajak/administrator pajak).

3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para Wajib Pajak.

Selain fungsi Budgeter (anggaran) yaitu fungsi mengisi Kas Negara/Anggaran Negara yang diperuntukkan untuk menuutp biaya penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulative).

## 2) Asas-Asas Perpajakan

Menurut Adam Smith dalam Mansury (1996:4), pemungutan pajak hendaknya didasarkan atas empat yaitu:

1. *Equality*: yaitu pajak itu harus adil dan merata, yaitu dikenakan kepada orang-orang pribadi sebanding dengan kemampuannya untuk membayar (*ability to*

*pay*) pajak tersebut. Dan juga sesuai dengan manfaat yang diterimanya.

2. *Certainty*: yaitu pajak itu tidak ditentukan secara sewenang-wenang, sebaliknya pajak itu harus dari semula jelas bagi semua Wajib Pajak dan seluruh masyarakat: berapa jumlah yang harus dibayar, kapan harus dibayar dan bagaimana cara membayarnya.
3. *Convenience*: yaitu saat Wajib Pajak harus membayar pajak hendaknya ditentukan pada saat yang tidak akan menyulitkan Wajib Pajak, yaitu misalnya pada saat Wajib Pajak menerima gaji atau menerima penghasilan lain, seperti pada waktu menerima bunga deposito.
4. *Economy*: yaitu biaya pemungutan bagi kantor pajak dan biaya memenuhi kewajiban pajak (*compliance cost*) bagi Wajib Pajak hendaknya sekecil mungkin. Demikian pula halnya dengan beban yang dipikul oleh Wajib Pajak hendaknya juga sekecil mungkin. Jadi sistem yang dipilih untuk mengumpulkan pajak sejumlah yang diperlukan untuk membiayai kegiatan pemerintah hendaknya adalah sistem yang



membebani masyarakat secara keseluruhan sekecil mungkin.

### 3) Fungsi Pajak

Menurut Zain (2007: 48) ada 2 macam fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi *budgeter* adalah fungsi yang paling utama dari pajak yaitu suatu fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat atau sumber dalam meningkatkan pendapatan atau dana secara optimal ke kas negara di negara Indonesia sendiri banyak berbagi jenis pajak yang hal itu sudah diatur dalam konstitusi.
2. Fungsi *regulerend* disebut juga sebagai fungsi mengatur adalah salah satu fungsi pajak yang digunakan oleh pemerintah sebagai alat instrument guna mencapai tujuan yang diinginkan, atau tujuan lain yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat banyak. Fungsi ini merupakan fungsi tambahan dikarenakan hal ini sebagai pelengkap dari fungsi pajak yang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu, maka fungsi yang kedua ini sengaja

diterapkan, untuk mengatur sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

#### **4) Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa**

Memahami berbagai istilah atau terminologi yang digunakan dan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) mutlak diperlukan untuk dapat mematuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat di dalam Undang-Undang tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN & PPnBM).

Menurut pasal 1 ayat 15 “Pengusaha Kena Pajak adalah: Pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang ini.

Dalam pasal 4 ayat 1 Pajak Pertambahan Nilai dikenakan atas:

- a. Penyerahan Barang Kena Pajak didalam daerah pabean yang dilakukan oleh pengusaha Impor Barang Kena Pajak;
- b. Impor Barang Kena Pajak
- c. Penyerahan Jasa Kena Pajak di dalam daerah Pabean yang dilakukan oleh pengusaha;
- d. Pemanfaatan barang kena pajak tidak berwujud dari luar daerah Pabean di dalam Daerah Pabean;
- e. Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean;
- f. Ekspor Barang Kena Pajak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak;
- g. Ekspor Barng Kena Pajak Tidak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak; dan
- h. Ekspor Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak.

##### **5) Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2008:7) sistem pemungutan pajak terdiri dari *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withholding System*. Definisi dari ketiga hal tersebut adalah:

1. *Official Assessenmt System* yaitu suatu sistem pemugutan pajak yang memberi wewenang kepada

- pemerintah (fiskus) untuk menentukan jumlah besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
2. *Self Assessment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib Pajak harus aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutangnya, serta fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
  3. *Withholding System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang terutang menurut Wajib Pajak.

#### **6) Sistem Pemungutan Pajak Berdasarkan *Self-Assessment***

Setelah reformasi administrasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia telah berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *official assessment system*, jumlah pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak dihitung dan ditentukan oleh fiskus. Wajib Pajak bersifat pasif dan menunggu ketetapan fiskus, sedangkan fiskus bersifat lebih dominan dan aktif

dalam melakukan perhitungan jumlah pajak, memberikan ketentuan pajak dan segera memberitahukan ketentuan pajak tersebut kepada Wajib Pajak (Novarina, 2005: 23).

*Self assessment* terdiri dari dua kata berbahasa Inggris, yaitu *self* yang berarti sendiri dan *assessment* yang berarti penilaian atau taksiran. Dengan demikian *self assessment* adalah menilai atau menaksir sendiri. Dalam pemungutan pajak dengan *self assessment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sendiri. Sedangkan aparat pajak hanya bertugas memberikan pembinaan, pelayanan, monitoring serta pengawasan. Wajib Pajak diberi kewajiban untuk menentukan besarnya pajak yang terutang mulai dari menghitung besarnya pajak pendapatan/kekayaan yang terutang, menyetorkan dan melaporkannya ke kas negara (Soemitro dalam Novarina, 2005:24).

*Self assessment* merupakan tipe administrasi perpajakan yang mengungkapkan bahwa tipe administrasi perpajakan banyak ditentukan oleh bentuk kerjasama atau tingkat partisipasi Wajib Pajak atau pemotong/pemungut pajak. Sistem ini

menyebabkan Wajib Pajak mendapatkan beban berat karena wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dasar pengenaan pajaknya (DPP), menghitung jumlah pajak terutang dengan pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan dan melunasi atau mengangsur jumlah pajak yang terutang.

Ciri dari *self assessment system* antara lain:

- a. Wajib pajak melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya
- b. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggungjawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
- c. Pemerintah, dalam hal ini instansi perpajakan melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku

Jiwa dari *self assessment system* adalah pemerintah melalui DJP yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung dan menetapkan sendiri besarnya kewajiban pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak. Perhitungan pajak

yang dilakukan Wajib Pajak harus diakui kebenarannya sebelum DJP dapat membuktikan yang sebaliknya, karena dalam *self assessment* terdapat unsur pendelegasian wewenang oleh DJP kepada Wajib Pajak.

### **7) Pengertian Self Assessment System**

*Self assessment* terdiri dari dua kata bahasa Inggris, yakni *self* yang artinya sendiri, dan *to assess* yang berarti menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian *self assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. Jadi Wajib Pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. *Self assessment system* bisa disebut sistem pemajakan sendiri (*self taxing system*), yaitu pelaksanaan pemajakan dilakukan sendiri oleh wajib Pajak yang memiliki hutang pajak dengan menghitung dan menentukan sendiri besarnya hutang pajak

kemudian menyetor sendiri hutang pajaknya ke kantor pajak atau kantor pos atau bank persepsi.

Sekarang ini, di Indonesia diterapkan *self assessment system* yang merupakan suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri pajak terutangya. Wajib Pajak diberi tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan perpajakan. Dalam sistem ini Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Ciri dari *self assessment system* antara lain:

- a. Wajib Pajak (dapat dibantu konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- b. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
- c. Pemerintah, dalam hal ini instansi perpajakan, melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.



*Self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara penghitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan.

*Self assessment* merupakan tipe administrasi perpajakan yang mengungkapkan bahwa tipe administrasi perpajakan banyak ditentukan oleh bentuk kerjasama atau tingkat partisipasi Wajib Pajak atau pemotong/pemungut pajak. Sistem ini menyebabkan Wajib Pajak mendapat beban berat karena Wajib Pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dasar pengenaan pajaknya (DPP), menghitung jumlah pajak terutang dengan pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan dan melunasi atau mengangsur jumlah pajak yang terutang.

Jiwa dan *self assessment system* adalah pemerintah melalui DJP yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung dan menetapkan sendiri

besarnya kewajiban pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak. Perhitungan pajak yang dilakukan Wajib Pajak harus diakui kebenarannya sebelum DJP dapat membuktikan yang sebaliknya, karena dalam self assessment system terdapat unsur pendelegasian wewenang oleh DJP kepada Wajib Pajak.

**a) *Kewajiban Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai PKP dalam Self Assessment System***

Self Assessment System memberikan tanggung jawab sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga Wajib Pajak dituntut untuk berperan lebih aktif untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kewajiban perpajakan PKP menurut Undang - undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Undang-undang Nomor 8 tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM) yaitu:

- a. Pengusaha yang telah wajib menjadi Pengusaha Kena Pajak atau Pengusaha Kecil yang memilih menjadi Pengusaha Kena Pajak seperti tersebut diatas berkewajiban untuk:

- 1) Melaporkan usahanya (mendaftarkan perusahaannya) untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
  - 2) Memungut PPN/PPn BM yang terutang.
  - 3) Menyetor PPN/PPnBM yang terutang (yang kurang dibayar)
  - 4) Melaporkan PPNIPPn BM yang terutang (menyampaikan SPT Masa PPN/PPn BM).
- b. Pengusaha kecil yang menyerahkan Barang Kena Pajak/Jasa Kena Pajak tidak wajib menjadi Pengusaha Kena Pajak tetapi boleh memilih menjadi Pengusaha Kena Pajak atau tidak. Dengan demikian, atas penyerahan Barang Kena Pajak/Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kecil tidak dikenakan PPN, kecuali jika Pengusaha Kecil tersebut memilih dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- c. Apabila sampai dengan suatu bulan dalam satu tahun buku, peredaran bruto (omzet) Pengusaha telah melewati batasan Pengusaha Kecil, Pengusaha tersebut wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak, selambat-lambatnya akhir bulan berikutnya.

- d. Apabila dalam satu tahun buku peredaran bruto Pengusaha Kena Pajak tidak melebihi batasan Pengusaha, kecil, maka Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan dapat mengajukan permohonan pencabutan sebagai Pengusaha Kena Pajak.

**b) Kewajiban Aparat Pajak**

Menurut John Hutagaol (2005:24-26) tentang hubungan self assessment system dengan kualitas pelayanan implementasi dan kendalanya menjelaskan bahwa :

“Di dalam system *self assessment*, fungsi pemerintah dalam hal ini DJP adalah memfasilitasi agar sistem *self assessment* berjalan dengan baik. Konkritnya, DJP memainkan peran dengan memberikan penyuluhan perpajakan (*tax dissemination*), pelayanan perpajakan (*tax service*) dan pengawasan perpajakan (*law enforcement*). Apabila ketiga fungsi di atas dapat dilaksanakan secara bersamaan secara optimal maka kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan hak nya di bidang perpajakan akan meningkat. Hasilnya akan meningkatkan penerimaan pajak, dalam *sistem self*

*assessment*, peran serta masyarakat wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat penting dan bahkan menjadi faktor penentu di dalam keberhasilan pengumpulan pajak sendiri”.

Pernyataan tersebut didukung oleh Siti Kumia Rahayu (2010: 135) yang mengemukakan bahwa:

“Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dimungkinkan diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.”

a. Mengadakan penyuluhan bagi Wajib Pajak (*tax dissemination*)

Fungsi penyuluhan dimaksudkan untuk lebih memberdayakan Wajib Pajak supaya Wajib Pajak lebih memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Penyuluhan dilaksanakan dengan maksud supaya Wajib Pajak lebih mudah dalam melaksanakan fungsi-fungsi atau tanggung jawab perpajakannya.

Pada tanggal 15 Oktober 2009 Pemerintah Indonesia memberlakukan secara efektif Undang-

undang No. 42 tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas barang Mewah untuk menggantikan Undang-undang 18 Tahun 2000 yang sebelumnya menggantikan Undang-Undang 8 tahun 1983. Peraturan yang baru tersebut bagi wajib pajak bisa jadi akan menambah kompleksitas dalam memahami peraturan perpajakan. Kompleksitas meningkatkan ketidakpastian dan ketidakpastian memicu ketidakpatuhan (Westat dalam jurnal Tarjo dan Indra Kusumawati, 2006: 106).

b. Meningkatkan Fungsi Pelayanan (*tax service*)

Pelayanan yang dilakukan fiskus kepada Wajib Pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang dilakukan fiskus antara lain dengan terus mengembangkan administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan melalui internet.

Dalam penelitian Sofyan (2003:30) diungkapkan bahwa sistem penetapan pajak harus mencerminkan adanya kepastian hukum, keadilan

dan kemudahan agar tanggung jawab Wajib Pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan dapat dipenuhi sesuai dengan peraturan perpajakan. Selain itu Wajib Pajak tidak boleh diperlakukan sebagai objek, tempat sebagai subjek yang harus dibina agar bersedia, mampu dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan.

Temua Tarjo dan Indra Kusuma (2006:134) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak di wilayah Bangkalan kurang baik. Meskipun pelayanan terus ditingkatkan, Wajib Pajak belum sepenuhnya bisa merasakan pelayanan yang diberikan aparat pajak.

c. Menjalankan Fungsi Pengawasan (*law enforcement*)

Pengawasan merupakan hal yang harus dilakukan oleh aparat pajak (fiskus). Fungsi ini dimaksudkan agar Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pelaksanaan pengawasan ini dapat dilakukan dengan membandingkan jumlah pajak terutang yang dihitung oleh Wajib Pajak dengan pajak terutang menurut peraturan perpajakan. Jika terjadi

perbedaan penghitungan maka aparat pajak berhak untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP).

Tarjo dan Indra Kusumawati (2006:116) menemukan bahwa fungsi pengawasan yang dilakukan oleh aparat pajak di Bangkalan terkadang dilakukan secara berlebihan.

### **8) Surat Pemberitahuan (SPT)**

Dalam Pasal 1 UU KUP Nomor 16 Tahun 2009, pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) 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. Dasar hukum untuk melakukan pengisian SPT terdapat dalam Pasal 3 ayat 1 UU KUP Nomor 16 Tahun 2000 yakni :

“Setiap Wajib Pajak wajib mengisi surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor DJP tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau



tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak”

Sesuai UU KUP Nomor 16 Tahun 2009, SPT dibagi menjadi SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak sedangkan SPT Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Bagi PKP SPT mempunyai fungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan PPN dan Pajak Pejualan atas Barang Mewah (PPnBM).

Mengisi SPT dengan benar, jelas dan lengkap sesuai dengan petunjuk yang diberikan, berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Pengisian SPT yang tidak benar yang mengakibatkan pajak yang terutang kurang bayar akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pasal 7 ayat 1 dan 2 UU No. 16 Tahun 2009, bagi Wajib Pajak yang terlambat dan tidak menyampaikan SPT dikenakan sanksi administrasi yaitu:

1. Apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa PPN, Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Masa lainnya, dan sebesar Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan serta sebesar Rp. 100 000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Pengenaan sanksi Administrasi berupa denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilakukan terhadap:
  - a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah meninggal dunia;
  - b. Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;

- c. Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;
- d. Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia;
- e. Wajib Pajak Badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- f. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi;
- g. Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketetntuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan, atau
- h. Wajib Pajak lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan

**Table 2: Batas Waktu Penyetoran dan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)**

No	Jenis SPT	Batas Waktu Penyetoran Pembayaran	Batas Waktu Penyampaian SPT Terakhir
1	PPN atau PPN dan PPnBM yang terutang dalam satu masa Pajak	Akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir dan sebelum Sura Pemberitahuan Masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir
2	PPN yang terutang atas kegiatan membangun sendiri harus disetor oleh orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan membangun sendiri	Tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir	
3	PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pemungut PPN selain Bendahara Pemerintah atau instansi Pemerintah yang ditunjuk		
4	PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Bendahara Pengeluaran sebagai	Tanggal 7 (tujuh) bulan berikutnya setelah masa Pajak berakhir	

No	Jenis SPT	Batas Waktu Penyetoran Pembayaran	Batas Waktu Penyampaian SPT Terakhir
	Pemungut PPN		
5	PPN yang terutang atas pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean harus disetor oleh orang pribadi atau badan yang memanfaatkan Barang Kena Pajak tidak berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean	Tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah saat terutangnya pajak	
6	PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pejabat Penandatanganan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPN	Pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak Rekanan Pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara	

(Sumber : Pasal 3 UU KUP Nomor 16 Tahun 2009 yang diolah)

Keterangan :

- Dalam hal tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak bertepatan dengan hari libur termasuk hari Sabtu atau hari libur nasional, pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya.
- Dalam hal batas akhir pelaporan bertepatan dengan hari libur termasuk hari Sabtu atau hari libur nasional, pelaporan dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya.
- Hari libur nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk hari yang diliburkan untuk penyelenggaraan Pemilihan Umum yang ditetapkan oleh Pemerintah dan cuti bersama secara nasional yang ditetapkan oleh Pemerintah.

(Sumber: Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2007 jo. 80/PMK.03/2010)

## 9) Pengertian e-SPT



Elektronik SPT atau disebut e-SPT adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh, Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Sesuai dengan Keulasan DJP Nomor KEP - 383/PJ./2002 tentang Tata Cara pelaporan SPT dengan Menggunakan Media Komputer (*e-SPT*)

Upaya DJP untuk memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak menjadi proses yang tiada habisnya. Salah satu upaya tersebut dapat dilihat dari perubahan demi perubahan pada formulir SPT beserta tata cara pelaporannya yang mana sebelumnya dilakukan secara manual dengan hardcopy hingga akhirnya berbentuk softcopy berbasis software racikan DJP bernama *e-SPT*.

Tingkat kebutuhan manusia yang semakin kompleks menjadi pendorong ditemukannya teknologi

yang dapat menciptakan kepraktisan dalam hidup. Perkembangan teknologi memang memunculkan beberapa inovasi atau terobosan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan. Proses perkembangannya pun akan terus berubah dinamis seiring dengan kebutuhan manusia yang tidak pernah ada habisnya.

Perkembangan teknologi ini menyangkut segala aspek kehidupan, tidak terkecuali pajak. DJP sebagai otoritas yang mempunyai kebijakan mengatur pajak, juga menggunakan kemajuan teknologi ini. Dalam masalah pelaporan pajak misalnya, sudah bukan masanya untuk menggunakan cara-cara manual. Saat ini, pelaporan pajak dilakukan dengan cara yang lebih moderen, yakni melalui perangkat lunak yang dinamai *e-SPT*.

#### **10) Gambaran Umum *e-SPT***

Elektronik atau yang lebih dikenal dengan *e-SPT*, bagi sebagian orang memang sudah familiar di telinga. Namun, jika ditanya lebih jauh tentang apa itu *e-SPT* belum tentu semua orang dapat menjawabnya. *e-SPT* merupakan aplikasi atau alat yang dapat digunakan wajib Pajak untuk membuat SPT dalam bentuk data



elektronik yang disampaikan dengan menggunakan media elektronik yang dimaksud dengan data elektronik adalah data SPT yang dihasilkan dari *e-SPT*. Dengan kata lain, output yang dihasilkan dan *e-SPT* ini adalah SPT yang sama dengan SPT hardcopy yang selama ini disampaikan secara konvensional, hanya saja pelaporannya disajikan dalam bentuk yang berbeda, yakni dalam bentuk data digital.

Penyampaian *e-SPT* bisa dilakukan melalui media elektronik. Yang dimaksud dengan media elektronik disini adalah sarana penyimpanan data elektronik yang dapat digunakan untuk memindahkan data dan satu komputer ke komputer lainnya.

Sarana penyimpanan yang dapat digunakan bervariasi sehingga memberikan alternatif pilihan dalam melaporkan SPT ketimbang sebelumnya. Untuk memindahkan data SPT tersebut Wajib Pajak dapat mempergunakan disket, CD, ataupun flashdisk sebagai medianya. Penyampaian *e-SPT* melalui media elektronik ini dilakukan dengan cara manual, yaitu disampaikan langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar

### **11) Manfaat e-SPT**

Diterbitkannya *e-SPT* oleh DJP dimaksudkan untuk mempermudah dalam menyampaikan SPT. Berikut ini dijelaskan beberapa manfaat dari *e-SPT* yaitu sebagai berikut:

1. Penyampain SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket/flasdisk
2. Data perpajakan terorganisasi dengan baik
3. Sistem aplikasi *e-SPT* mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
4. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer
5. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
6. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.

### **12) Faktor Pendorong e-SPT**

Untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban

proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dalam Bentuk Elektronik.

Menurut Hutagaol et al (2007:192):

*Database* yang lengkap dan akurat mendorong kepatuhan Wajib Pajak karena *database* menyediakan data dan informasi mengenai seluk beluk usaha Wajib Pajak termasuk kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajaknya secara akurat dan *real time*, sehingga hal tersebut mendorong kepatuhan sukarela karena Wajib Pajak tidak dapat menghindar dari kewajiban pajaknya.

Berikut ini adalah kelebihan dari pemakaian *e-SPT*:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.
2. Data Perpajakan Terogansiasi 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 sumberdaya yang cukup banyak.

### **13) Kualitas Informasi**

Menurut Sutopo (2012:91): “sistem informasi terdiri dari dua kata yaitu “sistem” dan “informasi.” Sistem sendiri berarti gabungan dari beberapa komponen yang bekerja untuk mencapai suatu tujuan. Informasi berarti sesuatu yang mudah dipahami oleh penerima.”

Menurut Kirana (2010:41) kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Menurut DeLone dan McLean (2003:15): “Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas

informasi antar lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, konsistensi.”

Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik. Level semantik ini merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan, kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu *website*. Ratih dalam Kirana (2010:41): “Hal ini berarti bahwa jika suatu desain dari sebuah website mudah dipahami oleh pengguna maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses.”

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kualitas informasi yang dihasilkan kaitannya dengan sistem *e-SPT* yang diterapkan oleh Ditjen Pajak. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas informasi *e-SPT* dalam bentuk kuesioner. Menurut Delone dan McLean (2003:15) kualitas informasi dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kelengkapan

Menurut Kirana (2010:41)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan menentukan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah mereka puas terhadap sistem informasi tersebut.

## 2. Relevan

Menurut Kirana (2010:41):

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem e-SPT itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem e-SPT sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.

### 3. Akurat

Menurut DeLone dan McLean (2003:18):

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

### 4. Ketepatan Waktu

Menurut Kirana (2010:42):

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu

dapat dikaitkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

#### 5. Konsistensi

Data yang dihasilkan oleh aplikasi *e-SPT* konsisten, dan tidak membingungkan sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Konsep ini dikaitkan dengan konsep produk informasi yang menggunakan data sebagai masukan dan informasi didefinisikan sebagai data yang telah diolah sehingga memberikan makna bagi penerima informasi .

#### **14) Kualitas Pelayanan**

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi melayani publik.

Menurut Kuncoro (2006:21):

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber



daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan *customer*. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*).

Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan *customers*. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan *customers* dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Menurut Kuncoro (2006:21):

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh jajaran aparatur birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses jenis pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Apratur Negara, Azas Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak:** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Syukri (2010:17): Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada 3 aspek, yaitu

bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumberdaya manusia dan kelembagaan/institusi/organisasi.”

Menurut Syukri (2010:20) Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain:

- a. Kurang responsif pada tingkat petugas pelayanan (*front line staff*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang *informative*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya atau bahkan tidak sama sekali kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unitpelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya sering terjadi tumpang

tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan yang lain yang terkait.

- e. Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa dilihat dari 10 karakteristik umum atau dimensi, Zeitahl et al sebagaimana dikutip oleh Lasmana (2004:43):

- a. *Tangible* (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan karyawan, serta sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa dengan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- d. *Competence* yaitu keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

- e. *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, rasa hormat, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para *contact personnel* (seperti *receptionist*, *bank teller* dan operator telepon)
- f. *Credibility*, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya.
- g. *Security* yaitu terbebas dari bahaya, resiko dan keraguan, baik dari segi fisik, financial dan kerhasiaan.
- h. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, hal ini berarti lokasi fasilitas jasa harus mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama dan saluran komunikasi perusahaan harus mudah dihubungi.
- i. *Communication*, yaitu dapat memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dimengerti serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- j. *Understanding the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara,

setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan abgi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, Keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

**15) Kepatuhan**

Pengertian kata kepatuhan secara terminologi berarti kata sifat yang mengandung arti taat, patuh, berdisiplin, suka menurut kepada perintah atau aturan dan sebagainya.

Menurut Nurmantu (2005:148-149) "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dan ada 2 (dua) macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material."

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-

undang perpajakan misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT Masa PPN adalah selambatnya akhir bulan tersebut. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT Masa PPN sebelum tanggal akhir bulan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

Selanjutnya, yang dimaksud dengan kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Masa PPN adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam UU PPN dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu.

**Table 3: Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Masa PPN tahun 2011- 2013**

Bentuk Pelaporan	2011	2012	2013
Manual	85%	89%	92%
E-SPT	89%	92%	95%

Sumber : Media Keuangan DJP Volume VIII No.66/  
Februari 2014



Ada 3 Jenis kepatuhan pajak meliputi:

1. Kepatuhan pengisian SPT (*filing compliance*) yaitu kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan tepat waktu (kepatuhan formal)
2. Kepatuhan pembayaran (*payment compliance*) yaitu kepatuhan dalam pembayaran pajak tepat waktu (kepatuhan formal)
3. Kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan (*reporting compliance*) yaitu kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan seluruh penghasilan yang diterimanya (kepatuhan formal).

Kriteria kepatuhan pajak secara formal secara tidak langsung dapat mengacu kepada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, ditetapkan mengenai Wajib Pajak Patuh.

### **Pasal 1**

Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah

Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

## **Pasal 2**

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 huruf a meliputi:
  - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir

- b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis Pajak dan tidak berturut-turut; dan
  - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 huruf b adalah keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagi “Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3) Laporan Keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 huruf c harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bgai Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.

- 4) Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D Nowak dalam Zain (2007: 31) sebagai:

Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Jadi yang mendorong seseorang untuk patuh dan tidak menurut Devano dan Rahayu (2006:26) adalah antara lain:

1. Kejelasan dan Kepastian Peraturan Perundang-undangan dalam Bidang Perpajakan. Secara formal,

pajak harus dipungut berdasarkan undang-undang demi tercapainya keadilan dalam pungutan pajak. Undang-undang haruslah jelas, sederhana dan mudah dimengerti, baik oleh fiskus, maupun oleh pembayar pajak. Timbulnya konflik mengenai interpretasi atau tafsiran mengenai pemungutan pajak akan berakibat pada terhambatnya pembayaran pajak itu sendiri. Disisi lain, pembayar pajak akan merasa bahwa sistem pemungutan sangat berbelit-belit dan cenderung merugikan dirinya sebagai pembayar pajak.

## 2. Tingkat Intelektualitas Masyarakat

Sejak tahun 1984, sistem perpajakan di Indonesia menganut prinsip *Self Assessment*. Prinsip ini memberikan kepercayaan penuh kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 4 ayat (1) bahwa Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani. Sementara di pasal 12 ayat (1)

dinyatakan bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. Dalam hal ini pembayar pajak mengisi sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) yang dibaut pada setiap akhir masa pajak atau akhir tahun pajak. Nantinya, fiskus melakukan penelitian dan pemeriksaan mengenai.

Silver dalam Lasmana dkk (2005) menguji tentang kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak baik secara kuantitas maupun kualitas secara periode waktu tertentu yang akan digunakan sebagai bahan untuk memprediksikan perilaku Wajib Pajak di masa yang akan datang, dengan melihat apakah terjadi pergeseran sikap mengenai pembayaran pajak setiap tahunnya mulai tahun 1951 sampai dengan 1991. Hasil empiris menunjukkan bahwa setiap usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak harus diawali dengan peningkatan sikap Wajib Pajak dan berbagai cara lainnya seperti penyelenggaraan peraturan, kemudahan dalam pengisian SPT dan

peningkatan dialog antara fiskus dan wajib/praktisi pajak.

### **16) Faktur Pajak**

Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) atau oleh Ditjen Bea dan Cukai karena impor BKP.

Terdapat 3 (tiga) jenis Faktur Pajak menurut UU PPN, yaitu:

1. Faktur Pajak Standar, termasuk dokumen-dokumen tertentu yang diperlakukan sebagai Faktur Pajak Standar;
2. Faktur Pajak Gabungan dan;
3. Faktur Pajak Sederhana.

Faktur Pajak yang dibuat sesuai dengan ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Kep. Dirjen. Pajak No. Kep-53/PJ./1994 tanggal 29 Desember 1994, yang wajib dibuat oleh PKP yang melakukan penyerahan BKP atau JKP pada atau setelah tanggal 1 Januari 1995. Bentuk Faktur Pajak Standar dibuat dengan ukuran kuarto yang isinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (SK.

Dirjen Pajak No. Kep-53/PJ/1994 tanggal 29 Desember 1994).

Faktur Pajak Standar harus dibuat sekurang-kurangnya dalam rangkap yaitu :

- Lembar ke-1 : Untuk pembeli BKP atau penerima JKP sebagai bukti Pajak Masukan.
- Lembar ke-2 : Untuk PKP yang menerbitkan Faktur Pajak Standar sebagai bukti Pajak Keluaran.
- Lembar ke-3 : Untuk KPP dalam hal penyerahan BKP atau JKP dilakukan kepada Pemungut PPN.

Faktur Pajak Standar harus memenuhi syarat formal maupun material. Yang dimaksud dengan syarat formal adalah bahwa Faktur Pajak Standar paling sedikit harus memuat keterangan:

1. Nama, alamat, dan NPWP yang melakukan penyerahan atau pembelian BKP atau JKP;
2. Jenis Barang atau Jasa, jumlah harga jual atau penggantian, dan potongan harga;
3. PPN yang dipungut;
4. PPnBM yang dipungut Kode;
5. Nomor seri dan tanggal pembuatan FP; dan
6. Nama, jabatan, dan tanda tangan yang berhak.



Adapun yang dimaksud dengan syarat material adalah bahwa barang yang diserahkan benar, baik secara nilai maupun jumlah. Demikian juga pengusaha yang melakukan dan yang menerima penyerahan BKP tersebut sesuai dengan keterangan yang tercantum pada Faktur Pajak.

Faktur Pajak Standar yang cara penggunaannya diperkenankan kepada PKP atas beberapa kali penyerahan BKP/JKP kepada pembeli atau penerima jasa yang sama yang dilakukan dalam satu Masa Pajak, dan harus dibuat selambat-lambatnya pada akhir bulan berikutnya setelah bulan terjadinya penyerahan BKP/ JKP. Hal ini terdapat pembayaran sebelum penyerahan BKP/ JKP atau terdapat pembayaran sebelum Faktur Pajak Gabungan tersebut dibuat, maka untuk pembayaran tersebut dibuat Faktur Pajak tersendiri pada saat diterima pembayaran. Tanggal penyerahan/ pembayaran pada Faktur Pajak diisi dengan tanggal awal penyerahan BKP/ JKP sampai dengan tanggal terakhir dari Masa Pajak yang dibuatkan Faktur Pajak Gabungan, dengan melampirkan daftar tanggal penyerahan dari masing-masing Faktur Penjualan.

Faktur Pajak Sederhana adalah dokumen yang disamakan fungsinya dengan Faktur Pajak, yang diterbitkan oleh PKP yang melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP kepada pembeli BKP dan/atau JKP yang tidak diketahui identitasnya secara lengkap atau penyerahan BKP/JKP secara langsung kepada konsumen akhir. Pembeli BKP/penerima JKP yang tidak diketahui identitasnya secara lengkap, misalnya: pembeli yang tidak diketahui NPWP-nya atau tidak diketahui nama dan atau alamat lengkapnya.

Faktur Pajak Sederhana sekurang-kurangnya harus memuat :

- a. Nama, alamat usaha, NPWP serta nomor dan tanggal pengukuhan PKP yang menyerahkan BKP atau JKP.
- b. Macam, jenis dan kuantum dari BKP atau JKP.
- c. Jumlah harga jual atau pengganti yang sudah termasuk pajak atau besarnya pajak dicantumkan secara terpisah.
- d. Tanggal pembuatan Faktur Pajak Sederhana.

Bentuk Faktur Pajak Sederhana dapat berupa bon kontan, Faktur Penjualan, segi cash register, karcis, kuitansi, yang dipakai sebagai tanda bukti penyerahan

atau pembayaran atas penyerahan BKP atau JKP oleh PKP yang bersangkutan. Faktur Pajak Standar yang diisi tidak lengkap bukan merupakan Faktur Pajak Sederhana. Faktur Pajak Sederhana dibuat sekurang-kurangnya rangkap dua :

- Lembar ke-1 : Untuk pembeli BKP/ penerima JKP
- Lembar ke-2 : Untuk arsip PKP yang bersangkutan.

Faktur Pajak Sederhana dianggap telah dibuat rangkap dua atau lebih, dalam hal Faktur Pajak Sederhana tersebut dibuat dalam satu lembar yang terdiri dari dua atau lebih bagian atau potongan yang disediakan untuk disobek atau dipotong, seperti yang terjadi pada karcis. Faktur Pajak Sederhana tidak dapat digunakan oleh pembeli BKP atau penerima JKP sebagai dasar untuk pengkreditan Pajak Masukan.

Dokumen-dokumen tertentu dapat diperlakukan sebagai Faktur Pajak Standar sepanjang dokumen tersebut memuat sekurang-kurangnya :

- Identitas yang berwenang menerbitkan dokumen;
- Nama, alamat, NPWP penerima dokumen;

- Jumlah satuan;
- Dasar Pengenaan Pajak;
- Jumlah pajak terutang.

Dokumen-dokumen tersebut adalah :

- PIB yang dilampiri SSP dan atau bukti pungutan pajak oleh Dirjen Bea dan Cukai untuk impor BKP;
- PEB yang telah difiat muat oleh pejabat yang berwenang dari Dirjen Bea dan Cukai dan dilampiri dengan invoice yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan PEB tersebut;
- Surat Perintah Penyerahan Barang (SPPB) yang dibuat/ dikeluarkan oleh BULOG/ DOLOG untuk penyaluran tepung terigu;
- Faktur Nota Bon Penyerahan (PNBP) yang dibuat/dikeluarkan oleh Pertamina untuk penyerahan BBM dan atau bukan BBM;
- Tanda pembayaran atau kuitansi untuk penyerahan jasa telekomunikasi;
- Ticket, Tagihan Surat Muatan Udara (*Airway Bill*), atau Delivery Bill, yang dibuat/

dikeluarkan untuk penyerahan jasa angkutan udara dalam negeri;

- SSP untuk pembayaran Pajak Pertambahan Nilai atas pemanfaatan BKP tidak berwujud atau JKP dari luar Daerah Pabean;
- Nota Penjualan Jasa yang dibuat/ dikeluarkan untuk penyerahan jasa kepelabuhan;
- Tanda pembayaran atau kuitansi listrik.

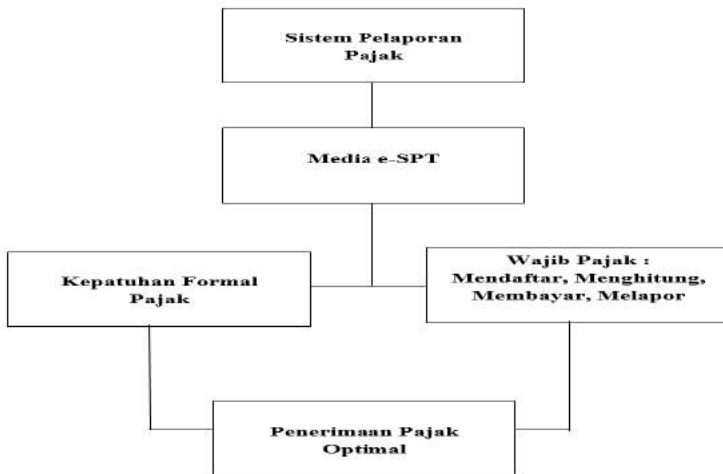
### **Pembuatan Faktur Pajak Dilakukan ketika**

1. Faktur Pajak Standar harus dibuat selambat-lambatnya :
  - Pada akhir bulan berikutnya setelah bulan penyerahan BKP dan/ atau JKP.
  - Pada saat penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan BKP dan/ atau JKP.
  - Pada saat pembayaran termijn dalam hal penyerahan sebagian tahap pekerjaan.
  - Pada saat PKP rekanan menyampaikan tagihan kepada Pemungut PPN.

2. Faktur Pajak Gabungan harus dibuat selambat-lambatnya pada akhir bulan berikutnya setelah bulan penyerahan BKP dan/ atau JKP.
3. Faktur Pajak Sederhana
  - Harus dibuat pada saat penyerahan BKP dan/atau JKP
  - Pada saat pembayaran apabila pembayaran diterima sebelum penyerahan BKP dan/ atau JKP.

## Model Analisis

Gambar 1: Model Analisis







**BAB III**  
**PROSEDUR PENELITIAN**  
**KONSEP KEPATUHAN**  
**PELAPORAN WAJIB PAJAK**  
**DENGAN MEDIA E-SPT**



## **BAB III**

# **PROSEDUR PENELITIAN KONSEP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DENGAN MEDIA E-SPT**

### **A. Perspektif Pendekatan Penelitian**

Pada Penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian interpretif kualitatif dengan obyek penelitian yaitu upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan media *e-spt*. Metode interpretif kualitatif ini dipilih sesuai dengan tujuan penelitian yang akan menggambarkan dan menguraikan sejauh mana peranan *e-spt* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini adalah KPP Pratama Surabaya Krembangan yang merupakan salah satu KPP

yang menerapkan kewajiban menyampaikan pelaporan PPN menggunakan *e-spt*.

### **C. Fokus penelitian**

Penelitian ini menggambarkan secara rinci, sistematik, dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan upaya peningkatan kepatuhan pelaporan wajib pajak dengan media *e-spt* yang ditujukan kepada fiskus dan kepada wajib pajak tentang pandangan mengenai penerapan diwajibkannya pelaporan pajak PPN menggunakan media *e-SPT*.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Soemitro dalam Novarina (2005:44) membagi jenis dan sumber data atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan dengan membaca dan mengkaji bahan-bahan kepustakaan.

Dalam penelitian kualitatif, kualitas riset sangat tergantung pada kualitas dan kelengkapan data yang dihasilkan. Pertanyaan yang selalu diperhatikan dalam

pengumpulan data adalah *apa, siapa, mengapa, kapan, dimana* dan *bagaimana*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan analisis dokumen di KPP Pratama Surabaya Krembangan sebagai lokasi penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, merupakan data/informasi yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi serta wawancara terstruktur dengan narasumber. Misalnya berupa pendapat atau pandangan fiskus di KPP Pratama Surabaya Krembangan dan wajib pajak yang menggunakan media e-SPT untuk melaporkan pajaknya.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dengan cara mencermati dokumen - dokumen yang digunakan pada KPP Pratama Surabaya Krembangan Misalnya, data jumlah SPT yang dilaporkan, jumlah SPT yang dilaporkan tepat waktu, serta jumlah SPT yang dilaporkan menggunakan e-SPT.

### **1) Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini digunakan empat jenis teknik pengumpulan data, yaitu :

a. Survei Pendahuluan

Pada tahap pertama akan dilakukan kunjungan awal pada KPP Pratama Surabaya Krembangan untuk memperoleh tentang gambaran umum situasi dan permasalahan terkait pelaporan melalui media e-SPT.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku, artikel, majalah, jurnal penelitian, dan peraturan/keputusan Ditjen Pajak yang terkait dengan teori ataupun pembahasan tentang e-SPT dan kepatuhan formal pelaporan SPT PPN. Studi kepustakaan juga dilakukan dengan metode penelusuran data online dengan cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti Internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah

mungkin, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis (Bungin, 2009:125)

c. Studi Dokumen

“Karena nilainya secara keseluruhan, dokumen memainkan peran yang sangat penting dalam pengumpulan data studi kasus. Penelusuran yang sistematis terhadap dokumen yang relevan karena penting sekali bagi rencana pengumpulan data” (Yin, 2006 : 105). Studi dokumen dilakukan dengan cara mempelajari data/dokumen mengenai profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan, Jumlah Wajib Pajak Terdaftar, Jumlah Wajib Pajak Efektif, Pertumbuhan jumlah SPT Tahunan yang disampaikan, serta jumlah SPT PPN dilaporkan melalui e-SPT yang telah dinilai patuh secara formal.

d. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Dalam penelitian ini, wawancara

bersifat terstruktur dengan daftar pertanyaan yang telah ditentukan untuk mendapatkan data terkait dengan prosedur dan kegiatan yang dilakukan oleh KPP Pratama Surabaya Krembangan dalam menangani pelaporan SPT PPN menggunakan e-SPT. Selain itu, untuk mendapatkan informasi mengenai pertumbuhan jumlah penyampaian SPT dengan e-SPT, adanya efisiensi, kontrol, konsensus fiskus tentang keberhasilan, dan evaluasi pihak luar (kepuasan Wajib Pajak) dalam program e-SPT. Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, dilakukan wawancara mendalam dengan para pemegang informasi utama, serta wawancara terstruktur studi kasus pada fiskus dan Wajib Pajak.

### **E. Pemilihan Informan**

Unit-unit analisis mengungkapkan hal-hal yang akan dibahas dalam suatu penelitian sehingga akan mengarahkan perhatian terhadap sesuatu yang akan diteliti. Obyek penelitian ini adalah program e-SPT di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Sehingga unit-unit analisis pada penelitian ini adalah Fiskus/petugas

pajak KPP Pratama Surabaya Krembangan yang terlibat langsung dalam pelayanan e-SPT.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dikutip dari Sugiono (2005:91-99), Miles and Huberman (1992;16-21), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data :

### 1. Data *collection* (pengumpulan data)

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaannya lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

### 2. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data dari lapangan baik berupa wawancara dengan informan, observasi maupun dokumentasi yang mendukung tentang aktivitas pelaksanaan

pelaporan pajak menggunakan media *e-spt* dipilah sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Pemilahan dilakukan berdasarkan pernyataan dalam wawancara, hasil observasi maupun kuesioner yang berkaitan dengan unit permasalahan yang diteliti.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Dari hasil reduksi yang dilakukan, peneliti menampilkan data-data yang berkaitan dan berhubungan ataupun menjawab permasalahan yang diteliti. Dengan disertai refleksi dan analisis dari peneliti berkaitan dengan data yang diperoleh. Penyajian dalam penelitian ini dengan teks yang bersifat naratif.

### 4. *Conclusion Drawing/Verification*

Dalam aktivitas ini peneliti mencoba menemukan pola atau keterkaitan antara data-data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan. Sehingga dari pola tersebut memungkinkan peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### Keabsahan Data

Setiap penelitian memerlukan standar untuk melihat derajat kepercayaan atas kebenaran dari hasil



penelitian, dalam penelitian kualitatif standar tersebut dengan keabsahan data dengan menggunakan derajat Kepercayaan (*credibility*) yaitu uji *credibility* atau kepercayaan terhadap data penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian

#### 1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *raport*, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi, bila telah terbentuk *raport*, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak, bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti

kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.


## 2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direka secara pasti dan sistematis, dalam peningkatan ketekunan peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

## Triangulasi

Triangulasi dilakukan untuk mengecek data dari sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi teknik pengumpulan data, dokumen dan waktu.





**BAB IV**  
**HASIL TEMUAN KONSEP**  
**KEPATUHAN PELAPORAN**  
**WAJIB PAJAK DENGAN**  
**MEDIA E-SPT**

## BAB IV

# HASIL TEMUAN KONSEP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK DENGAN MEDIA E-SPT

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1) Gambaran Umum KPP Pratama Surabaya Krembangan**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan merupakan salah satu unit kerja dibawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang termasuk dalam wilayah kerja kantor wilayah DJP Jawa Timur I. KPP Pratama Surabaya Krembangan ini merupakan hasil dari proses modernisasi yang sedang digalakkan oleh DJP dalam rangka menciptakan *Good Governance* dibidang perpajakan yang mulai beroperasi efektif tanggal 13 November 2007.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan tata kerja instansi tugas pokok KPP Pratama adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan,

PPN, PPnBM , Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenang berdasarkan perundang-undangan.

Sebagian besar penduduk wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Krembangan merupakan pelaku bisnis yang bergerak dibidang Industri, perbelanjaan, perkantoran, pergudangan, hingga perumahan yang memberikan potensi pajak yang cukup besar.

## **2) Visi dan Misi**

Visi Direktorat Jendral Pajak yang juga merupakan visi bagi KPP adalah “Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.”

Dalam pernyataan visi DJP terkandung dua cita-cita yang ingin dituju yaitu :

- a. Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat merupakan cita-cita untuk menjadi contoh pelayanan masyarakat bagi unit-unit instansi pemerintah lainnya.

- b. Memiliki integritas dan profesionalisme yang tinggi merefleksikan cita-cita untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat bahwa eksistensi dan kinerjanya memang benar-benar berkualitas tinggi dan akurat, mampu memenuhi harapan masyarakat serta memiliki citra yang baik dan bersih.

## **Misi**

Misi DJP adalah suatu pernyataan yang menggambarkan tujuan keberadaan (eksistensi), tugas, fungsi, peranan dan tanggung jawab DJP sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang dan peraturan serta kebijakan pemerintah dengan dijiwai oleh prinsip-prinsip dan nilai-nilai strategis organisasi di dalam berbagai bidang lingkungannya dimana DJP beraktivitas dan berinteraksi. Misi DJP meliputi misi fiskal, ekonomi, politik, dan kelembagaan.

### **1. Misi Fiskal**

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan UU perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

2. Misi Ekonomi

Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang *minimizing distortion*.

3. Misi Politik

Mendukung proses demokratisasi bangsa.

4. Misi Kelembagaan

Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

Dalam pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja KPP Pratama Surabaya Krembangan, maka difokuskan kepada misi fiskal yaitu menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

**3) Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan penjabaran tugas dan wewenang dalam rangka mewujudkan visi dan misi. KPP Pratama Surabaya Krembangan dijalankan



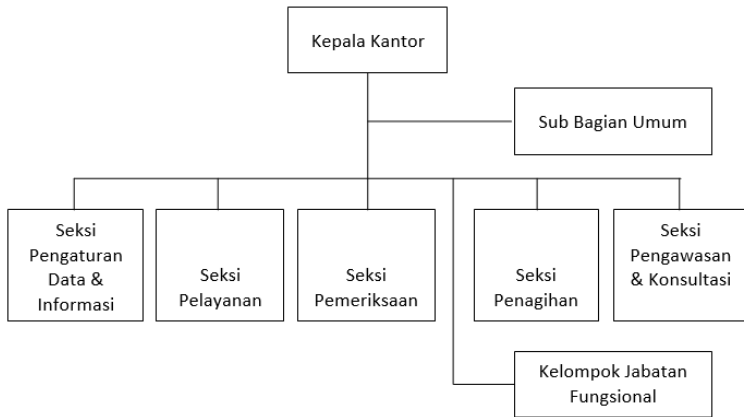
oleh Kepala Kantor yang dibantu oleh Sub Bagian Umum dan Seksi-seksi yang bertugas sesuai dengan fungsi masing-masing. Struktur organisasi dan uraian jabatan masing-masing bagian pada KPP Pratama Surabaya Krembangan secara umum adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor, Mengelola pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang perpajakan.
2. Sub Bagian Umum, Melaksanakan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), Melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-filing* serta penyiapan laporan kinerja.
4. Seksi Pelayanan, Melaksanakan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas

perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, dan pelaksanaan registrasi Wajib Pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Seksi Penagihan, Melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Seksi Pemeriksaan, Melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon), Melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan

melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.



**Gambar 2: Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Krembangan**

Sumber: Profil KPP Pratama Surabaya Krembangan

#### **4) Fungsi dan Tujuan KPP Pratama Surabaya Krembangan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan mengemban tugas untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), PPN (Pajak Pertambahan Nilai), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tentunya dengan

menyelesaikan target-target yang harus tercapai di setiap tahunnya dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentang pajak.

KPP Pratama Surabaya Krembangan menyelenggarakan fungsi :

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan penyajian informasi perpajakan.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
6. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
7. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
8. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan.
9. Pelaksanaan intensifikasi.
10. Pembetulan ketetapan pajak.
11. Pelaksanaan administrasi kantor.

Tujuan KPP Pratama Surabaya Krembangan adalah mewujudkan citra instansi dalam mengemban tugas dan juga merealisasikan target penerimaan pajak menjadi nyata. Dalam usaha mencapai tujuan, KPP Pratama Surabaya Krembangan berusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Wajib Pajak, meningkatkan penerimaan pajak, sehingga tax ratio atau perbandingan antara realisasi penerimaan pajak dengan pendapatan domestik regional bruto (PDRB) semakin baik. Tax Ratio juga dapat mengindikasikan keberhasilan KPP Pratama Surabaya Krembangan dalam proses pemungutan pajak.

#### **5) Modernisasi pada KPP Pratama Surabaya Krembangan**

KPP Pratama Surabaya Krembangan ini merupakan salah satu KPP yang mengimplementasikan sistem administrasi perpajakan modern, bentuk modernisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Surabaya Krembangan antara lain :

1. Pemisahan fungsi yang jelas antara pelayanan, pengawasan dan konsultasi perpajakan/pemeriksaan dan penagihan pajak.

2. Adanya *Account Representative* (AR) sebagai *liaison officer* antara KPP dengan Wajib Pajak, yang melaksanakan fungsi pengawasan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak secara lebih intensif dan efektif.
3. Penyederhanaan prosedur/debirokratisasi yang lebih efisien sehingga *cost of compliance* dan *cost of administration* relatif lebih rendah.
4. Menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini (*e-system*) seperti aplikasi *online payment*, *electronic SPT (e-SPT)*, *e-filing*, dan SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak).
5. Sumber daya manusia yang *professional*, *well knowledge*, *high skill* dan *good attitude* yang akan memotivasi Wajib Pajak agar mempunyai kesadaran untuk mematuhi kewajiban perpajakan karena mereka percaya dengan integritas aparat pajak.
6. Manajemen pemeriksaan pajak menjadi lebih efisien dan efektif karena ditangani oleh unit yang khusus dan dispesialisasikan pada sektor-sektor tertentu.

## **B. Hasil Temuan Penelitian**

### **1) Penyajian Data**

Sistem informasi di KPP Pratama Surabaya Krembangan telah menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SI-DJP). SI-DJP merupakan sistem yang menggunakan *database* terpusat (tersentralisasi di DJP) untuk menghasilkan data pembayaran dan kewajiban perpajakan setiap Wajib Pajak secara dinamis. Konsep dasar penerapan SI-DJP adalah adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan, serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database KPP yang ada dalam sistem informasi tersebut.

SI-DJP menerapkan manajemen kasus (*Case Management*) dan alur kerja (*Work Flow*). Melalui Sistem Manajemen Kasus, pegawai dapat mengetahui kasus yang didistribusikan dan di monitor oleh sistem dan mengetahui kasus mana yang harus di proses dengan skala prioritas yang telah ditetapkan. Selain itu dengan sistem ini dapat ditetapkan standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus dan

standarisasi dokumen keluaran. Sedangkan sistem alur kerja menghubungkan suatu tugas dengan tugas yang lain sampai tugas tersebut selesai.

Dengan adanya SI-DJP ini segala proses administrasi data Wajib Pajak, penanganan apabila terjadi kasus permohonan, surat-surat maupun perbandingan data pembayaran pajak dengan data *e-SPT* akan dapat segera diselesaikan dan kemudian menghasilkan laporan-laporan yang dapat diakses oleh KPP, Kanwil, dan Kantor Pusat DJP.

Dalam hal penggunaan *e-system*, Wajib Pajak dapat melakukan *e-registration* dalam mengajukan permohonan NPWP, pengukuhan PKP, perubahan identitas Wajib Pajak, penghapusan NPWP, dan Pencabutan Pengukuhan PKP secara *online*. Selain itu, pelaporan seluruh kewajiban perpajakan seperti SPT PPh Masa, dan SPT PPN Masa dilakukan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi *e-SPT*. Data *e-SPT* ditransfer kedalam SI-DJP segera setelah diterima dan divalidasi di TPT. Data ini akan dibukukan secara otomatis kedalam rekening Wajib Pajak yang bersangkutan. Selain itu Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik



melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh DJP secara *online* dan *realtime*. Hal ini seperti yang diungkapkan imam :

Disini ada yang namanya SI DJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Di SI DJP ada fase management untuk semua pegawai. Disitu tergambar kapan *case* diterima, kapan dikerjakan, dan kapan terlambat menyelesaikan. Sekarang sistem informasi di KPP sudah jalan, sudah *running* dengan baik.

Sejalan dengan perkembangan teknologi sistem informasi telah mengubah model bisnis yang selama ini berjalan dari sistem konvensional menjadi sistem elektronik. Peralihan seluruh aktivitas bisnis utama dari model konvensional yang dilakukan dengan cara manual menjadi model bisnis elektronik dengan keterintegrasian seluruh proses bisnis terkait. Konteks hubungan yang terbangun dalam model bisnis ini adalah hubungan diantara bisnis kepada Customer (*Business to Customer*) dan bisnis kepada bisnis lainnya (*Business to Business*).

Perkembangan ini juga telah mendorong pihak pemerintah untuk mempergunakan seluruh sumberdaya yang ada untuk meningkatkan pelayanan

kepada masyarakat, model bisnis ini dikenal dengan istilah e-government. Pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis. Dengan konteks hubungan yang lebih luas, e-gooovernment akan menjadi upaya pemerintah yang paling ambisius untuk dapat diterapkan tetapi dengan manfaat yang tidak akan pernah terbayangkan pada saat sistem masih dilakukan secara manual. Secara visual hubungan yang terbangun diantara ketiga pihak. Penerimaan negara dari sektor pajak tidak dapat dipungkiri memiliki peranan penting dalam menunjang penyelenggaraan negara dari tahun ke tahun. Jika kita mencermati perkembangan jumlah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pertahunnya terlihat jelas penerimaan negara dari sektor pajak memberi kontribusi yang signifikan terhadap APBN.

Dalam rangka memberikan kemudahan bagi para pembayar pajak untuk melaksanakan ketentuan Pemerintah di bidang perpajakan, maka Direktorat Jenderal Pajak menjalankan sejumlah kebijakan strategis di dalam pemungutan pajak.

***a) Tingkat Kepatuhan dan Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Modernisasi dan administrasi perpajakan***

Sistem Pelaporan Wajib Pajak secara manual mengharuskan fiskus untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit. Untuk dalam rangka memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak memerlukan dukungan teknologi informasi yang memadai. sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan organisasi. Ditjen Pajak, sebagai organisasi pemerintah yang terkait dengan seluruh sektor kehidupan masyarakat, diperlukan improvisasi di bidang teknologi informasi, sehingga mampu mengantisipasi dinamika bisnis. Pemanfaatan teknologi informasi secara tepat diharapkan mampu mendukung program transparansi dan keterbukaan, dimana kemungkinan terjadinya KKN, termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisasi. Disamping itu dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dan pengawasan maka akan mendukung peningkatan

penerimaan negara dari sektor pajak secara efektif dan efisien.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar dapat diukur dan dipantau, mengingat sistem tradisional sangat sulit untuk dilakukan.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi Kantor Pelayanan Pajak Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Dalam memahami berbagai aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan secara khusus bermanfaat dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

Dalam melaporkan SPT masa PPN secara manual Pengusaha Kena Pajak mencatat, menghitung, menyetor dan melaporkan seluruh hal yang terkait dengan kewajiban pajaknya kepada KPP sesuai dengan domisilinya secara langsung. Sedangkan untuk mekanisme pembayaran dan pelaporan SPT Masa PPN secara manual, antara Pengusaha Kena Pajak dengan aparat Pajak (fiskus) berinteraksi secara langsung. Dan dalam pelaporan SPT harus disertai seluruh lampiran yang mendukung dalam pengisian SPT tersebut.

Dalam melaporkan SPT masa PPN lampiran pendukungnya berjumlah sangat banyak sehingga pelaporan SPT ini sedikit merepotkan. Pelaporan SPT Masa PPN secara elektronik(e-SPT) yang merupakan fasilitas direktorat jenderal pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Pengusaha Kena Pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN.

**Table 4: Tingkat Kepatuhan Pelaporan e-SPT Masa PPN Wajib Pajak**

Jenis pelaporan wajib pajak	2010	2011	2012	2013
Manual	5.885	2.524	2.233	1.771
e-SPT	650	4.086	4.716	5.965

Sumber: KPP Pratama Surabaya Krembangan

Penyampaian SPT melalui aplikasi e-SPT mengalami peningkatan sebab dengan aplikasi ini menjadikan wajib pajak bekerja secara cepat, mudah, dan aman, karena lampiran Laporannya dalam bentuk media CD/disket, maka data perpajakan dapat terorganisasi dengan baik. Disamping itu, sistem aplikasi e-SPT memiliki kelebihan yang tidak dimiliki pelaporan secara manual yaitu : selain dapat mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis, perhitungannya pun dilakukan secara cepat, tepat dan akurat karena menggunakan sistem komputer. Seperti yang diungkapkan oleh penanggung jawab e-SPT :

banyak dari WP yang mulai patuh dengan adanya media ini, yang mana dulunya banyak yang telat sekarang udah mulai berkurang karena e-spt tu kan ngitungnya langsung dari sistemnya aja kita tinggal input biarkan sistem yang menghitung meskipun datanya banyak tidak masalah dan tidak takut salah hitung

Kelebihan lain dari sistem aplikasi e-SPT ini dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam

pembuatan laporan pajak, dan WP dapat secara langsung melakukan pembetulan atau koreksi pada SPT induk maupun lampiran SPT bila terdapat kesalahan pemasukan data karena sistem aplikasi e-SPT memiliki fasilitas checking sehingga ketika ada data yang tidak sesuai system akan langsung menolak.

***b) Penerapan e-SPT***

*e-SPT* merupakan sebuah program dan aplikasi yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Surabaya Krembangan dalam mewujudkan sistem administrasi pajak modern. Dimana Terdapat Prosedur Penyampaian *e-SPT* sebagai berikut:

Prosedur Penyampaian *e-SPT*

Aplikasi *e-SPT* merupakan aplikasi SPT yang diberikan oleh DJP kepada Wajib Pajak. Dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* Wajib Pajak dapat merekam, memelihara, dan mengenerate data Elektronik SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya.

Wajib Pajak yang terdaftar sebagai PKP di seluruh Indonesia, dapat menggunakan pelaporan dalam bentuk elektronik dengan menggunakan aplikasi

e-spt Bagi Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT secara elektronik ini (atau masih menyampaikan SPT dan secara manual menggunakan hardcopy) dianggap tidak menyampaikan SPT dan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan perpajakan. Hal ini sesuai seperti yang diungkapkan Sulistyawati:

“...mulai tahun 2011 sebagian dari wajib pajak yang mengeluarkan faktur lebih dari 25 buah disarankan untuk melaporkan pajaknya dengan e-spt yang merupakan aplikasi perpajakan baru yang bisa digunakan oleh wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya. Dan tahun 2013 untuk para wajib pajak badan untuk melaporkan pajaknya menggunakan e-spt”

Kewajiban untuk menyampaikan SPT secara elektronik menggunakan aplikasi e-SPT ini diatur melalui Peraturan DJP PER-11/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik.

Tata Cara pelaporan e-SPT menurut PER-11/PJ/2013 adalah sebagai berikut :



1. WP melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya.
2. Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain:
  - a. Data Identitas WP Pemotong/Pemungut dan Identitas WP yang dipotong/dipungut seperti NPWP, Nama, Alamat, Kode Pos, Nama KPP, Pejabat Penandatangan, Kota, Format Nomor Bukti Potong/Pungut, Nomor awal Bukti Potong/Pungut, Kode Kurs Mata Uang yang digunakan.
  - b. Bukti Pemotongan / Pemungutan PPh.
  - c. Faktur Pajak.
  - d. Data perpajakan yang terkandung dalam SPT.
  - e. Data Surat Setoran Pajak (SSP), seperti: Masa Pajak, Tahun Pajak, tanggal setor, NTPP, kode MAP/KJS, dan jumlah pembayaran pajak.
  - f. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan perpajakan sendiri

dapat melakukan proses impor data dan sistem yang dimiliki Wajib Pajak kedalam aplikasi e-SPT dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT.

- g. Wajib Pajak mencetak Bukti/Potong/Pungut dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut
- h. Wajib pajak mencetak formulir Induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan / atau SPT Tahunan PPh menggunakan aplikasi e-SPT
- i. Wajib Pajak menandatangani SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPH hasil cetakan aplikasi e-SPT
- j. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media komputer (disket, CD, dsb).
- k. Wajib Pajak melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa formulir Induk SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil

cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta file data SPT yang tersimpan dalam media komputer sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku:

1. Wajib Pajak melaporkan SPT secara elektronik ke KPP dengan membawa formulir Induk SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dengan membawa Berita Acara Serah Terima Informasi SPT yang dikirim secara elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Langkah pertama yang dilakukan untuk menyosialisasikan kebijakan ini kewajiban penggunaan e-SPT secara menyeluruh kepada Wajib Pajak adalah :

### **Cara menjalankan aplikasi e-SPT**

#### ➤ Setting Regional

Dilakukan agar penanggalan yang ada pada setiap form dan pencetakan sama. Ubah Setting Regional Komputer menjadi format Indonesia, melalui menu *Control Panel*.

#### ➤ Instalasi *software* aplikasi e-SPT

- Instal file e-SPT yang telah diunduh lebih dulu beserta file pendukungnya.
- Selanjutnya jalankan aplikasi e-SPT PPN, dengan menentukan file database untuk menyimpan data Wajib Pajak melalui klik Program → Koneksi Database dan pilih Data mdb.
- File ini terletak di C:\Program Files\DJP\eSPT PPN1111\db\. Jika kita menggunakannya untuk beberapa Wajib Pajak, database yang digunakan perlu berbeda nama, dari copy file C:\Program Files\DJP\eSPT PPN 111\db kosong\ kemudian me-rename-nya menjadi Data\_Jakarta.mdb atau Data\_Medan.mdb dan seterusnya.
- Kemudian klik Pilih untuk melanjutkan sehingga kita berada di halaman login. Secara Default, username adalah Administrator, dan Password adalah 123.

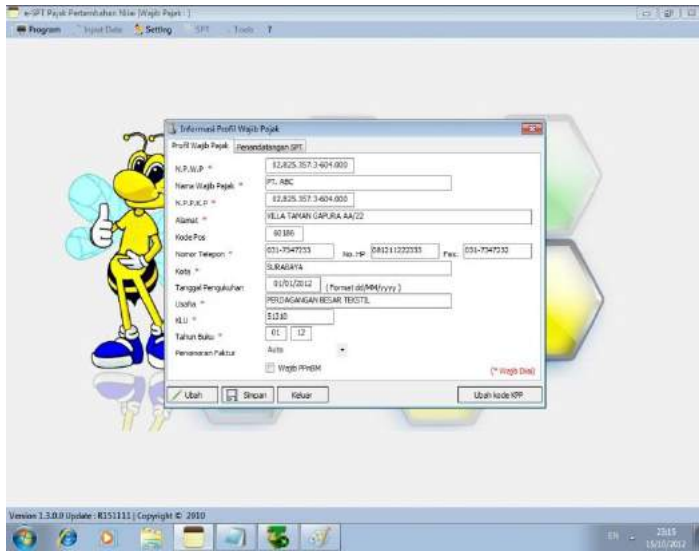


#### 1. Input NPWP

##### Input Profile Wajib Pajak

Saat pertama kali register, user harus mengisi profile untuk penyimpanan data-data Wajib Pajak. Semua data yang diisikan ditujukan untuk

pengisian form SPT induk beserta lampiran-lampirannya.



**Gambar 3: Form Input Profile Wajib Pajak Aplikasi e-SPT PPN 1111 Versi 1.5**

Sumber : User Manual *e-SPT PPN 1111*

Direktorat Jendral Pajak 2013

## 2. Posting Data

Untuk memposting atau memindahkan data-data Faktur Pajak Keluaran dan Faktur Pajak Masukan yang telah diinput manual atau melalui proses impor ke form-form SPT Induk dan Lampiran.

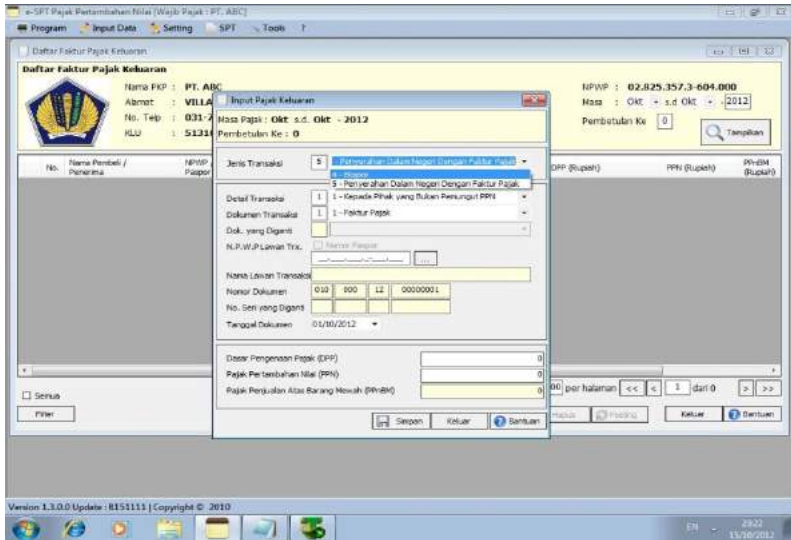


**Gambar 4: Form Posting Data Faktur Aplikasi e-SPT PPN 1111 Versi 1.5**

Sumber : User Manual *e-SPT PPN 1111* Direktorat Jenderal Pajak 2013

### 3. Inputkan SSP

Untuk merekam data SSP PPN apabila status SPT PPN adalah kurang bayar. User dapat merekam SSP ini setelah membayar SSP ke Kantor Pos atau Bank-bank Persepsi yang ditunjuk oleh DJP Pusat menggunakan sistem MP3 Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak.

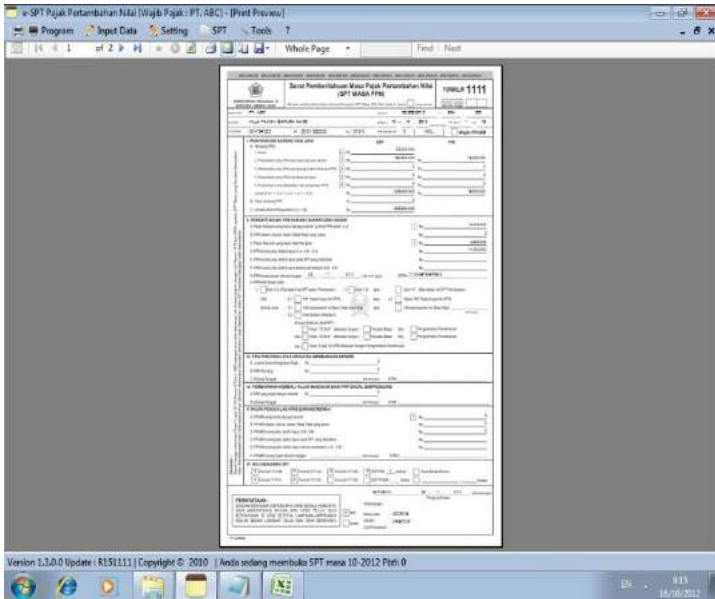


**Gambar 5: Form Input SSP PPN yang Telah Dibayar**

### **Aplikasi e-SPT PPN 1111 Versi 1.5**

Sumber : User Manual e-SPT PPN 1111 Direktorat  
Jenderal Pajak 2013

#### **4. Cetak SPT Induk**



**Gambar 6: Form SPT**

Sumber : User Manual e-SPT PPN 1111 Direktorat  
Jendral Pajak 2013

5. Buat file untuk pelaporan data SPT ke KPP

Form Lapor Data SPT ke KPP digunakan untuk membuat file pelaporan data SPT menjadi bentuk *comma separated values file* (\*.csv). File pelaporan ini disimpan dalam disket, flasdisk atau CD yang akan dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar. Selain dikirim secara langsung menggunakan CD atau flashdisk.



## **2) Upaya untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Krembangan berkaitan dengan e-SPT**

ini meliputi sosialisasi pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi. Secara lebih rinci proses tersebut dapat dijelaskan dalam anak sub bab berikut ini.

### ***a) Pengenalan atau Sosialisasi***

Kegiatan Penyuluhan Perpajakan di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak, dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya maka dilakukan kegiatan sosialisasi dengan tujuan sebagai

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Kantor Pelayanan Pajak yang diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak Baru sehingga yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan.
2. tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan,
3. upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya *tax ratio*,

4. peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjangkau Wajib Pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh. Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut.

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan

Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain Early Tax Education, Tax Goes To School/ Tax Goes To Campus, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato Perpajakan, Artikel), sarasehan/ *tax gathering*, kelas pajak/ klinik pajak, seminar/ diskusi/ ceramah, dan *workshop/* bimbingan teknis.

## 2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan sosialisasi tidak langsung antara lain sosialisasi melalui radio/ televisi, penyebaran buku/ *booklet/ leaflet* perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV, *built-in program*, dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak (koran/ majalah/ tabloid/ buku) dapat berupa suplemen, advertorial (*booklet/ leaflet* perpajakan), rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan penerbitan majalah/

buku/ alat peraga penyuluhan (termasuk komik pajak).

Di samping itu, kegiatan-kegiatan seperti pembuatan iklan layanan masyarakat, pemasangan spanduk/ banner/ billboard dan sejenisnya, penyebaran pesan singkat, aksi simpatik turun ke jalan, pojok pajak/ mobil keliling, dan konsultasi perpajakan merupakan kegiatan yang penting untuk dilakukan akan tetapi tidak tergolong sebagai kegiatan sosialisasi perpajakan.

Surat pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan media komputer (e-SPT) adalah SPT beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik/dengan menggunakan media komputer ke KPP dimana wajib pajak terdaftar

Dengan menggunakan aplikasi e-SPT wajib pajak merekam, memelihara, dan mengenerate data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya Sebelum e-SPT diwajibkan penggunaannya bagi seluruh KPP Pratama Surabaya Krembangan melalui Peraturan Nomor PER-6/PJ/2009, DJP sebelumnya telah mewajibkan penyampaian SPT dalam bentuk elektronik yaitu bagi Wajib Pajak yang menerbitkan

lebih dari 25 Faktor Pajak Standar dalam menyampaikan SPT Masa PPN. Hal ini dijelaskan melalui Peraturan Nomor PER-146/PJ/2006 tanggal 29 September 2006 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT PPN). Meski sudah lama aplikasi ini digunakan, penggunaan *e-SPT* hanya terbatas oleh sebagian Wajib Pajak saja. Selain itu, aplikasi *e-SPT* sendiri juga sering mengalami perubahan *update software* seiring dengan adanya perubahan pada peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu sosialisasi merupakan hal yang penting dan terus dilakukan oleh KPP untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan dalam *update* informasi perpajakan. Seperti yang dikatakan oleh Sulistyawati:

“..... setiap kali ada peraturan baru dari pihak kami selalu memberitahukan berupa surat edaran, sosialisasi dan terkadang pihak kami juga mengadakan kelas pajak”

Sosialisasi dilakukan dengan mengundang seluruh Wajib pajak. Sosialisasi dilakukan dengan memberikan pengenalan, arahan serta simulasi

langsung kepada Wajib Pajak mulai dari bagaimana *mendownload* dan menginstal aplikasi, sampai dengan bagaimana menginput data, menampilkan, mencetak, dan membuat pelaporan e-SPT ke KPP.

Selain dilaksanakan secara massal, sosialisasi terus dilakukan dan dilanjutkan dengan bantuan dan bimbingan dari AR masing-masing Wajib Pajak, apabila Wajib Pajak masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-SPT. AR dapat langsung menginformasikan kepada Wajib Pajaknya apabila ada peraturan baru yang berkaitan dengan pengisian SPT, sehingga setiap kebijakan dapat langsung disampaikan dan diimplementasikan oleh Wajib Pajak.

Dalam prosesnya sosialisasi ini terus digencarkan Kantor Pajak sebagai perpanjangan tangan dari Direktorat Jenderal Pajak memiliki kewajiban memberitahukan setiap kebijakan perpajakan kepada Wajib Pajak sebagai fungsi pelayanan kepada Wajib Pajak. Namun disisi lain Wajib Pajak juga harus bersikap aktif dalam mengikuti perkembangan kebijakan serta proaktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika hal ini terwujud dengan dukungan dari pemerintah dan masyarakat (Wajib

Pajak), maka optimalisasi penerimaan negara melalui pajak dapat tercapai.

***b) Monitoring dan Evaluasi***

Berangkat dari adanya kebijakan tentang penyampaian SPT secara elektronik, e-SPT menjadi sebuah program yang harus dilaksanakan oleh KPP Pratama Surabaya Krembangan terhadap Wajib Pajaknya sebagai sebuah program yang baru diwajibkan kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Krembangan pelaksanaan e-SPT tentu memiliki beberapa hambatan atau kendala. Sebuah program ini masih tergolong baru, berbagai penyesuaian dan penyempurnaan user dilakukan pada masa transisi tersebut, sehingga kendala terjadi tidak hanya pada Wajib Pajak namun juga pada KPP sendiri.

Oleh karena itu dengan adanya monitoring dan evaluasi akan diketahui dampak dan kendala dalam pelaksanaan program tersebut, sehingga dapat dilakukan upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada serta bagaimana menyusun rencana perbaikan. Seiring dengan diwajibkannya kewajiban wajib pajak dalam melaporkan pajaknya melalui media

e-SPT Direktorat Jenderal Pajak juga mengatur penomoran faktur pajak dimana Faktur Pajak tidak lagi dilakukan sendiri oleh PKP, tetapi dikendalikan oleh DJP melalui pemberian nomor seri Faktur Pajak, dimana bentuk dan tata caranya ditentukan oleh DJP. Dengan diberlakukan peraturan ini diharapkan dapat memberikan kepastian hukum baik bagi PKP ataupun DJP. Kendali ini dilakukan agar kedepan tidak ada lagi Faktur Pajak Fiktif yang akan berdampak pada penerimaan negara.

Untuk memperoleh nomor Faktur Pajak terdapat beberapa tahap yang harus dilakukan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Pengusaha Kena Pajak diwajibkan untuk membuat Permohonan kode aktivasi dan dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat PKP terdaftar dengan disampaikan permohonan kode aktivasi, KPP akan memberikan kode aktivasi dan password melalui media yang berbeda. kode aktivasi akan dikirimkan KPP melalui Pos sedangkan password akan dikirimkan melalui email. Setelah mendapatkan kode aktivasi dan password PKP dapat mengajukan Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak. Dalam hal PKP tidak menerima Surat Pemberitahuan Kode Aktivasi, tetapi tidak menerima



password melalui email karena kesalahan penulisan alamat email pada surat permohonan kode aktivasi dan password, PKP harus mengajukan permohonan Update.

Pengusaha Kena Pajak (PKP) dapat meminta nomor Faktur Pajak dengan membuat surat permohonan nomor seri dimana PKP harus mengisi jumlah Faktur Pajak Keluaran yang telah di laporkan dalam 3 masa terakhir yang telah dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), PKP dapat meminta Nomor Faktur Faktur pajak paling banyak 120% dari total FP Keluran yang diterbitkan oleh PKP selama 3 bulan berturut-turut yang telah jatuh tempo pada saat pengajuan permintaan untuk PKP yang melaporkan SPTnya secara elektronik pada masa sebelumnya. Dalam Hal ini juga diatur penunjukan dan penandatanganan Faktur Pajak yang mengharuskan melakukan registrasi ulang specimen pendatangan faktur pajak. berbeda dengan peraturan sebelumnya, specimen penandatanganan faktur pajak selain berisi contoh tandatangan juga harus melampirkan fotocopy kartu identitas yang sah yang telah dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang.

Melalui sistem kontrol tertentu, layanan teknologi informasi bagi Wajib Pajak dan petugas pajak di seluruh Indonesia dapat dipantau dengan mudah. Dari sisi administrasi perpajakan, Ditjen Pajak juga terus berbenah diri. Seperti yang diungkapkan oleh Imam;

adanya media ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama dalam hal penerbitan faktur pajak karena media e-spt 1.5 ini menggunakan sistem e-nofa atau sistem elektronik faktur yang sudah diatur oleh kantor pusat sehingga meminimalisir penerbitan faktur pajak Fiktif yang merupakan *tax avoidance* oleh wajib pajak sehingga mengurangi penerimaan pajak Negara.

Kebijakan terbaru adalah terkait pembenahan administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Master plan pembenahan administrasi PPN disusun untuk memperbaiki basis data Pengusaha Kena Pajak (PKP), pemantauan penerbitan faktur pajak, serta mempermudah pelaporan pajak. Penting untuk diingat bahwa pembenahan administrasi dilakukan berbasis teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan bagi Wajib Pajak sekaligus mempermudah pemantauan kepatuhannya.

Berikut ini adalah dampak dan kendala dalam pelaksanaan e-SPT pada KPP Pratama Surabaya Krembangan serta upaya KPP dalam mengatasi kendala-kendala yang ada.

Dampak e-SPT :

1. Penyederhanaan dalam administrasi perpajakan di KPP

Tentang penyederhanaan dalam administrasi perpajakan di KPP, menurut ibu Sulistyawati mencetak induk saja dan membawa flash disk atau CD yang berisi seluruh data SPT yang akan disampaikan.

Dengan demikian penggunaan aplikasi e-SPT dapat mengurangi *human error* dan praktis karena dapat disimpan dalam CD maupun flash disk sehingga memiliki mobilitas yang tinggi.

Hasil Wawancara dengan beberapa wajib pajak sebagai informan sebagian besar Wajib Pajak yang memilih menyampaikan SPT elektronik dengan cara disampaikan langsung menggunakan media elektronik menyatakan bahwa, e-SPT sangat membantu Wajib Pajak karena lebih mudah, sederhana, dan efisien karena *paperless*. Meskipun

ada Wajib Pajak yang menyatakan masih merasa kesulitan dengan e-SPT, namun dengan e-SPT dapat mengamankan data Wajib Pajak karena data tersebut terekam dan tersimpan dengan baik secara sistem di komputer. Salah satu Wajib Pajak juga menyatakan, dengan adanya e-SPT Wajib Pajak menjadi tertib dalam pelaporan pajaknya. Hal tersebut diatas seperti yang dikatakan oleh seorang wajib pajak Tina:

“sistem pelaporan perpajakannya lebih mudah dalam pengecekannya, tidak terjadi salah hitung dalam pembayaran pajaknya karena kan sudah tersistem kalo manual kadang-kadang sering salah hitung dan sering pembetulan kalo e-SPT kan tinggal input-input aja. Trus kalo flashdisknya yang buat laporan ilang itu data kita gag ilang mbak, kita masih bisa buka data laporan pajak di database.. data yang ada di flashdisk itu tidak bisa dibaca oleh orang lain. Yang tahu hanya wajib pajak itu sendiri sama pihak KPP”.

Bagi Wajib Pajak yang memilih menggunakan e-spt dalam penyampaian SPT, dampak yang diharapkan untuk memudahkan

adalah kemudahan dalam penyampaian karena tidak menghabiskan waktu dan tempat.

## 2. Kendala sistem

Kendala sistem merupakan kendala yang cukup banyak terjadi dan cukup mengganggu. Meskipun telah diupayakan sistem yang baik, *system error* sering terjadi diluar kendali manusia. Sistem dari kantor pusat DJP terkadang *overload* sehingga dapat mengganggu pengiriman data dari sistem lokal di KPP. Pada saat tanggal jatuh tempo pelaporan SPT, ketika semua KPP *meload* data, tidak dapat dihindari sistem menjadi *offline* atau terhenti. Hal ini menyebabkan pengiriman data tidak dapat dilakukan secara langsung.

Media elektronik yang dibawa Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT pun tidak dapat dihindari apabila terhubung membawa virus, sehingga mengganggu kelancaran komputer TPT dalam *meload* data atau proses load data dapat menjadi sangat lambat. Hal ini dapat menghambat kinerja di TPT jika data yang di load sangat banyak.

Adanya upaya yang dilakukan oleh KPP untuk mengatasi kendala-kendala tersebut adalah

### 1) Meningkatkan Sosialisasi

Tingkat intelektualitas masyarakat merupakan faktor yang menentukan dalam penerimaan pajak ketidaknyamanan Wajib Pajak dalam mengoperasikan sistem menjadi kendala yang dapat diminimalkan jika proses sosialisasi berjalan dengan baik. Kemampuan teknis Wajib Pajak adalah kemampuan yang dapat diasah apabila Wajib Pajak mau berusaha dan belajar. Selain itu tanggung jawab dari KPP adalah memberikan pelayanan dan sosialisasi yang optimal. Sehingga untuk mengatasi kendala tentang kesulitan Wajib Pajak dalam penggunaan aplikasi SPT KPP melakukan sosialisasi lebih sering kepada Wajib Pajak. KPP memiliki tempat pelayanan khusus (*help desk*) jika memiliki AR yang siap membantu Wajib Pajak secara gratis dan kapanpun Wajib Pajak membutuhkan, karena salah satu fungsi AR selain melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, juga melakukan bimbingan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak. Selain itu Wajib Pajak hendaknya lebih proaktif

dalam mengikuti perkembangan informasi dengan tidak menggantungkan dari KPP sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya.

2) Ketelitian dan Ketertiban Wajib Pajak melalui kontrol dan monitoring dari pihak fiskus

Tidak terbacanya data atau terhambatnya proses load data karena sistem di KPP dapat diatasi dengan pengembangan sistem dan perluasan jaringan. Namun jika tidak terbacanya data SPT karena kelalaian Wajib Pajak untuk menyimpan data dalam bentuk csv, dapat merugikan Wajib Pajak sehingga kantor pelayanan pajak menyediakan helpdesk dan *account representative* (AR) sebagai tempat berkonsultasi para wajib pajak. Seperti yang dikatakan imam:

Sistem terbilang menarik yang mengelola adalah kantor pusat, sedangkan kita hanya operasional saja, kalau disana ngadat, kita disini juga tidak bisa membuka. Hasil data mengunci SPT pada saat jatuh tempo dan banyak KPP yang melakukan pekerjaan yang sama bisa jadi sistem terhenti. Maka antisipasinya kita menggunakan manual. Misal pada jam sibuk kita tidak boleh menggunakan

online. Tapi ditampung dulu di sistem lokal dan baru dikirim setelah jam sibuk tersebut.

Hal ini menjadi evaluasi bagi pihak KPP untuk dapat terus meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Menurut Kirana (2010:42) Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikaitkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

## **C. Pembahasan**

### **1) Analisa Prosedur e-SPT**

Diwajibkannya kebijakan *e-SPT*, menjadikan alur penerimaan dan pengolahan SPT saat ini menjadi lebih ramping karena alur tersebut memangkas bagian-bagian yang menyita banyak sumber daya. Berdasarkan hasil penelitian, perampingan terjadi pada :



## 1. Penerimaan SPT di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Pada alur *e-SPT*, Petugas di TPT tidak perlu lagi menerima bertumpuk-tumpuk lembaran SPT dari Wajib Pajak. Cukup *hardcopy* dan CD data SPT sehingga lebih efisien. Selain itu pemeriksaan kelengkapan dilakukan dengan *load/viewer* data (secara sistem) sehingga lebih cepat. Dengan adanya *self assesment system* yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajak terutanganya petugas TPT perlu meneliti kebenaran matematis SPT yang dikirim Wajib Pajak. Petugas hanya meneliti kecocokan isian *hardcopy* induk dengan file induk. Jika semua isian sudah sama, kemudian data di-*load* ke dalam sistem lokal di KPP. Aplikasi yang diinstal di KPP bertujuan untuk me-*load* file enkripsi *e-SPT* (format csv) ke database. Secara otomatis data tersebut juga telah masuk kedalam sistem Kantor Pusat DJP. Setelah itu kembali turun ke KPP dan KPP bisa melihat secara lengkap induk SPT beserta lampiran-lampirannya. Load data pada aplikasi lokal KPP bertujuan untuk membentuk salinan data (dalam

bentuk file csv) sehingga apabila dari kantor pusat data SPT tersebut belum turun, KPP bisa menggunakan data ini sebagai sumber apabila dibutuhkan.

2. Tidak lagi menggunakan seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) untuk melakukan proses perekaman data Wajib Pajak. Perekaman data SPT telah dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri melalui aplikasi yang digunakan.
3. Adanya proses load data ke sistem lokal. KPP dan SI-DJP memungkinkan seluruh bagian dapat mengawasi jalannya sistem. Hal ini meminimalisir terjadinya tindak penyelewengan dan menjamin keamanan data Wajib Pajak.
4. Proses seperti ini mengubah proses penerimaan SPT di Tempat Pelayanan Terpadu, sedangkan proses pengolahan oleh bagian yang lain tetap. Seperti proses penelitian dilakukan oleh *Account Representatif*. Hanya *Account Representatif* juga tidak perlu meneliti kebenaran matematis, namun hanya meneliti kebenaran penerapan peraturan pada pengisian SPT. Cara yang dilakukan tidak lagi secara manual menggunakan kertas, tetapi sudah

menggunakan sistem yang terhubung satu sama lainnya.

## **Interpretasi tentang Efektivitas *e-SPT***

### **2) Efektivitas Penggunaan *e-SPT* untuk Pelaporan SPT dengan Tujuan Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak**

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi agenda penting di negara-negara maju, apalagi di negara-negara berkembang. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, baik dengan *fraud* dan *illegal* yang disebut *tax evasion*, maupun penghindaran pajak tidak dengan *fraud* dan dilakukan secara *legal* yang disebut *tax avoidance*. Pada akhirnya *tax evasion* dan *tax avoidance* mempunyai akibat yang sama, yaitu berkurangnya penyeteroran pajak ke kas Negara. kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan

bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Seiring dengan bertambah luasnya aktivitas perusahaan, pihak manajemen dituntut untuk bisa bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktivitas perusahaan tersebut. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan, maka dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan diperlukan suatu sistem komputerisasi. Salah satunya adalah sistem komputerisasi pajak khususnya mengenai PPN, yaitu dengan program *e-SPT* PPN. Sistem komputerisasi pajak semacam ini dapat membantu memudahkan karyawan melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dalam hal memenuhi kepatuhan wajib pajak dengan waktu yang relatif singkat dibandingkan dengan sistem kerja manual yang membutuhkan waktu lebih lama, sedangkan waktu pembayaran dan pelaporan pajak terbatas pada waktu yang telah

ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Menurut salah satu informan kami “Tujuannya agar sistem administrasi lebih efisien, wajib pajak bisa patuh terhadap aturan, dalam perhitungan pajaknya wajib pajak tidak terjadi kekeliruan dalam perhitungannya. Jika memakai sistem manual sering terjadi kekeliruan dalam perhitungan pajak yang harus dibayarkan”

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi *e-SPT* membantu dalam persiapan pelaporan pajak, sehingga menjadi praktis dan efisien tanpa perlu takut salah hitung, salah ketik, ataupun kesalahan lainnya yang bersifat spele. Kirana (2010:41).

*e-SPT* bukan hanya sekedar software pelaporan pajak, tetapi banyak memberikan nilai lebih dari itu. Banyak laporan internal yang dapat diselesaikan untuk membantu penggunaanya dalam menganalisa data yang telah diinput.

Menurut Hutagaol et al (2007:192):

*Database* yang lengkap dan akurat mendorong kepatuhan Wajib Pajak karena *database* menyediakan data dan informasi mengenai seluk beluk usaha Wajib Pajak termasuk kepatuhan pembayaran dan

pelaporan pajaknya secara akurat dan *real time*, sehingga hal tersebut mendorong kepatuhan sukarela karena Wajib Pajak tidak dapat menghindar dari kewajiban pajaknya.

Efektivitas penggunaan *e-spt* dalam pelaporan SPT, dilihat pertumbuhan tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan, karena tujuan dari adanya program *e-spt* ini adalah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT nya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang dapat melaporkan data tepat waktu meskipun terdapat ribuan transaksi selain itu data yang dilaporkan data disimpan dengan praktis dalam database sehingga memudahkan dalam pengecekan data jika terdapat pemeriksaan. Sebagaimana yang dikemukakan Nurmantu (2005:148-149) “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Penyampaian SPT yang dikatakan patuh adalah SPT yang disampaikan sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku, yaitu SPT yang disampaikan, dan diisi dengan benar. Kepatuhan

penyampaian SPT dilihat dari jumlah SPT yang disampaikan tepat waktu pada batas waktu yang telah ditentukan. Seiring dengan adanya Kewajiban menyampaikan Pelaporan pajak Khususnya PPN menggunakan media *e-SPT* pada tahun 2013 diikuti dengan adanya penomoran faktur pajak yang baru ini dapat dilihat pada PER-24/PJ/2012 dan pembetulannya pada PER-08/PJ/2013. Terhitung mulai 1 Juni 2013, seluruh PKP diharapkan sudah melakukan penomoran faktur pajak sesuai ketentuan terbaru tersebut.

Terhitung dari 1 April 2013, setiap pengusaha kena pajak (PKP) wajib menggunakan faktur pajak yang telah dinomori oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem penomoran faktur pajak yang baru ini dinilai mampu mengurangi penyalahgunaan faktur pajak oleh PKP. Mulai April, untuk menyetorkan pajak pertambahan nilai yang diperoleh dari konsumen, setiap pengusaha kena pajak harus menggunakan faktur pajak yang sudah dinomori oleh Direktorat Jenderal Pajak. Salah seorang wajib pajak mengatakan sedikit keberatan jika penomoran faktur pajak yang diatur oleh KPP karena jika penerbitan faktur pajak

diperlukan mendadak tetapi jatah nomer faktur pajak telah habis, maka wajib pajak harus mengajukan permohonan permintaan jatah nomor faktur pajak kembali seperti yang dikatakan, AT salah seorang wajib pajak :

sedikit merepotkan juga sih.. masak tiap kali mau nerbitkan faktur harus menggunakan nomor yang ditentukan KPP, susahnya itu ketika kita urgent mau menerbitkan faktur ternyata harus ke KPP dulu untuk minta jatah nomer faktur kalo dulu kan kita bisa langsung buat nomer fakturnya klo sekarang itu tidak bisa ketika jatah nomer Faktur habis kita harus minta dlu ke KPP dan sama KPP juga di batasi nomer Fakturnya. Sekarang kalo laporan PPN kan harus memasukkan Nomer faktur yang di berikan oleh KPP klo ndak gthu kita tidak bisa laporan PPN karena ada transaksi dan menerbitkan faktur pajak. Kalo ada transaksi gitu kan nanti dicrosscheck sama lawan transaksi kita.

Upaya penomoran faktur pajak ini merupakan salah satu upaya pembenahan sistem penerimaan pajak pertambahan nilai. Upaya pertama adalah membereskan data PKP, data nomor faktur pajak, dan



meningkatkan sistem pelaporan berbasis teknologi informasi melalui media *e-SPT*. Sebelumnya, setiap PKP selama ini diperbolehkan membuat nomor seri sendiri pada faktur pajaknya. Alhasil, dalam menyetorkan faktur pajak, ada PKP yang tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan hal tersebut. Karena faktur pajak dapat digunakan untuk mengurangi pembayaran pajak dan jika terjadi kelebihan pembayaran pajak faktur pajak merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk restitusi atau pengembalian kelebihan pajak.

Sebelumnya ketika nomor Faktur dapat diterbitkan sendiri oleh semua perusahaan dapat dengan mudahnya menerbitkan faktur pajak. Sering ditemui faktur pajak tidak hanya diterbitkan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP), namun juga diterbitkan oleh Wajib Pajak yang non PKP. Bahkan ada kasus dimana perusahaan atau individu yang belum terdaftar (belum ber-NPWP) turut menerbitkan faktur pajak. Faktur pajak yang diterbitkan oleh non-PKP atau bahwa non-Wajib Pajak, inilah yang dinamakan faktur pajak fiktif. Selain itu, meski diterbitkan oleh PKP, namun jika transaksi yang tercantum dalam faktur

pajak tersebut adalah bukan transaksi yang sebenarnya, faktur pajak juga dilabeli sebagai fiktif. Sebagai contoh, toko pakaian menerbitkan faktur pajak atas transaksi penjualan bahan bangunan, yang mana tidak sesuai dengan transaksi yang sebenarnya.

Mengatasi hal tersebut, DJP telah melakukan beberapa pembenahan terkait sistem administrasi PPN. Upaya pertama yang dilakukan DJP adalah penertiban terhadap PKP. Pada tahun 2012 lalu, seluruh KPP diharuskan melakukan pendaftaran ulang PKP dan melakukan verifikasi alamat PKP langsung ke lapangan. Apabila ternyata PKP tersebut tidak ditemukan di alamatnya, atau PKP tersebut sudah tidak melakukan kegiatan usaha, maka status PKPnya langsung dicabut, dan diumumkan melalui Situs Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Pengumuman ini dimaksudkan agar PKP lainnya tidak bertransaksi dengan menerbitkan faktur pajak kepada PKP yang sudah dicabut ijinnya.

Agar dapat dipastikan hanya PKP patuh yang akan memperoleh nomor seri faktur pajak, DJP mensyaratkan agar sebelum memperoleh nomor seri faktur pajak, PKP diharuskan mengajukan permohonan

kode aktivasi dan *password* untuk memperoleh nomor seri faktur pajak. Kode aktivasi hanya sekali saja digunakan, yakni pada saat mengaktifkan akun, sedangkan *password* akan digunakan setiap kali pengambilan nomor seri faktur pajak. PKP yang diperbolehkan mengajukan permohonan kode aktivasi dan *password*, hanyalah PKP yang telah melaporkan SPT Masa PPN untuk tiga masa terakhir. Kode aktivasi akan dikirimkan ke alamat PKP sesuai dengan alamat yang ada di database kantor pajak, sedangkan *password* akan dikirim melalui email PKP bersangkutan. Melalui cara tersebut, dipastikan hanya PKP patuh yang jelas keberadaannya akan memperoleh nomor seri faktur pajak yang bersifat unik. Nomor yang dikeluarkan oleh KPP juga bersifat acak, dan tidak perlu digunakan secara berurutan. Hal ini akan mempermudah identifikasi faktur pajak fiktif yang dikeluarkan oleh pihak-pihak yang tidak berhak menerbitkannya, sehingga Pembayaran pajak oleh Wajib pajak Khususnya oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan diawasi dengan mudah melalui cross checking yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dengan instansi lainnya.

### **3) Analisa Kemanfaatan e-SPT dalam Sistem Administrasi Pajak Modern**

Dalam Sistem Administrasi Pajak Modern e-SPT merupakan bagian dari *business process*. Dalam *business process* terdapat manajemen kasus dan alur kerja yang memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya melalui sistem manajemen kasus, pegawai dapat mengetahui kasus yang didistribusikan dimonitor oleh sistem dan mengetahui kasus mana yang harus diproses dengan skala prioritas yang telah ditetapkan. Sedangkan sistem alur kerja menghubungkan suatu tugas dengan tugas yang lain sampai tugas tersebut selesai. Dengan adanya e-SPT maka proses penerimaan dan pengolahan SPT menjadi lebih ramping dengan mengurangi sumber daya-sumber daya yang menghabiskan banyak tenaga dan biaya. Selain itu permohonan Wajib Pajak dan penyelesaian kasus seperti penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) akan berjalan dengan cepat, mudah, dan akurat karena semua sudah terdistribusi melalui sistem. Menurut seksi pelayanan (TPT) mengatakan bahwa:

“Dalam pelaporannya lebih cepat WP hanya membawa flashdisk atau CD beserta form induk yang diberikan kepada kami kemudian kami tinggal

menload data yang sudah dibuat oleh WP ke kantor pusat sehingga tidak perlu membawa hardcopy yang sangat banyak. Selain itu WP juga bisa menyimpan data yang sudah dibuat pada database yang sudah dibuat oleh masing-masing WP”

Kirana (2010:41): Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem e-SPT itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem e-SPT sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.

Proses yang dilakukan pun tidak lagi menggunakan banyak kertas dan tidak membutuhkan sumber daya yang banyak. Sehingga *e-SPT* telah memberikan manfaat dalam *business process* yang merupakan bagian dari sistem administrasi pajak modern pada KPP, karena *business process* dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Masih terdapatnya berbagai permasalahan pelayanan perpajakan antara lain kelemahan dalam

sistem pelaporan Wajib Pajak yaitu pelaporan secara manual mengharuskan fiskus untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit. Untuk itu dalam rangka memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak memerlukan dukungan teknologi informasi yang memadai. sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan organisasi. Ditjen Pajak, sebagai organisasi pemerintah yang terkait dengan seluruh sektor kehidupan masyarakat, diperlukan improvisasi di bidang teknologi informasi, sehingga mampu mengantisipasi dinamika bisnis. Pemanfaatan teknologi informasi secara tepat diharapkan mampu mendukung program transparansi dan keterbukaan, dimana kemungkinan terjadinya KKN, termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisasi. Disamping itu dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dan pengawasan maka akan mendukung peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak secara efektif dan efisien.

Isu kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya untuk meningkatkan

kepatuhan menjadi agenda penting di negara-negara maju, apalagi di negara-negara berkembang. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, baik dengan *fraud* dan *illegal* yang disebut *tax evasion*, maupun penghindaran pajak tidak dengan *fraud* dan dilakukan secara *legal* yang disebut *tax avoidance*. Pada akhirnya *tax evasion* dan *tax avoidance* mempunyai akibat yang sama, yaitu berkurangnya penyeteroran pajak ke kas Negara. kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain melalui media *e-SPT* ini.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah adanya program e-SPT dalam melaporkan SPT Masa PPN, merupakan kinerja Direktorat Jenderal Pajak beserta Kantor wilayahnya untuk dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi kedepannya, salah satunya dengan memberikan penyuluhan-penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak tepat Waktu. Serta memberikan pelayanan terbaiknya khususnya wajib pajak.

Adanya media e-SPT ini dapat meminimalisir adanya *tax evasion* dari wajib pajak melalui perbaikan sistem administrasi perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajaknya mencapai penerimaan pajak optimal sesuai dengan yang diharapkan karena pajak sendiri merupakan sumber pendapatan terbesar dari APBN.



## DAFTAR PUSTAKA

- Devano, Sony. S Kurnia Rahayu.2006. *Perpajakan, Konsep Teori dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group
- Hutagaol, John.et al.2007. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Perpajakan Indonesia. h 186-193 (Vol 6, No.2)
- Mustikasari, Elia. 2007 *Kajian empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengelolaan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X Makasar.
- Nurmantu Safri.2005. *Pengantar Perpajakan*. Edisi 3 Jakarta : Granit
- Kirana, Gita Gowinda 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Thesis Published
- Kurnia Rahayu, Siti &Devano, Sony, 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group
- Kuncoro, Wahyu.2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta :Erlangga
- Mardiasmo, 2008. *Perpajakan*. Penerbit : Andi. Yogyakarta.
- Novarina, Ayu Ika. 2005. *Implementasi Electronic Filling System (E-Filling) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan di Indonesia*. Tesis. Universitas Diponegoro
- Peraturan Menteri Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 Tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pe layanan Publik

Resmi, Siti. 2007. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat

Supadmi, Ni Luh. 2007 *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ekonomi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Udayana

Zain, Mohammad. 2007. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.

WEBSITE :

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.google.com](http://www.google.com)

## **BIODATA PENULIS**



DINI AYU PRAMITASARI, S.Ant.,  
S.Ak., MA.k. Lahir di Surabaya 07  
Maret 1986 Pendidikan Tinggi S1  
Ditempuh di Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik (Fisip) Program Studi  
Antropologi Universitas Airlangga

Surabaya (Unair) Dalam bidang pekerjaan Lulus Sarjana Antropologi (S.Ant) tahun 2010, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (UWK) Lulus Sarjana Akuntansi (S.Ak) Tahun 2018, Pascasarjana Program Studi Magister Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN “Veteran” Jatim) Lulus Magister Akuntansi (M.Ak) Tahun 2014, penulis sampai saat ini mengabdikan diri sebagai staf pengajar pada Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik (Ungres) Mata kuliah yang diampu Akuntansi Perpajakan, Akuntansi Manajemen, Perpajakan I, Perpajakan II, Penganggaran Perusahaan, serta menulis buku, Artikel Ilmiah dalam Jurnal Ilmiah.



Dr. RUSDIYANTO, S.E., M.Ak., CH.  
CHt Lahir Di Pamekasan 03 Februari  
1979 Pendidikan Tinggi S1 Ditempuh  
Di Fakultas Ekonomi (FE) Universitas

Madura (Unira) Lulus Sarjana Akuntansi (S.E) Tahun  
2010,S2 Pasca Dalam bidang pekerjaan Sarjana Program  
Studi Magister Akuntansi Universitas Pembangunan  
Nasional" Veteran" Jawa Timur (UPN"Veteran"Jatim)  
Lulus Magister Akuntansi (M. Ak) Tahun 2012,  
Pascasarjana Program Doktor Ilmu Akuntansi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Airlangga  
Surabaya (Unair) Lulus Doktor Ilmu Akuntansi (Dr)  
Tahun 2021penulis sampai saat ini mengabdikan diri  
sebagai staf pengajar pada Program Studi Akuntansi dan  
Program Studi Manajemen Universitas Gresik (UnGres)  
Mata kuliah yang diampu, Pengantar Akuntansi 1,  
Pengantar Akuntansi 2, Aplikasi Komputer Akuntansi,  
Akuntansi Keuangan Menengah 1, Akuntansi Keuangan  
Menengah 2, Good Corporate Governance (GCG),  
Akuntansi Keperilakuan, Sistem Pengendalian  
Manajemen, Manajemen Keuangan Lanjutan, serta aktif  
menulis Buku: Buku Manajemen Sumber Daya Manusia

(MSDM), Buku Good Corporate Governance (GCG), Buku Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital 4.0, Buku Akuntansi Biaya: Teori dan Praktek Di Indonesia, Buku Akuntansi Keuangan Menengah 2 Perspektif PSAK Terkini, Etika Dalam Penggunaan Teknologi Informasi, Buku Kepemimpinan dan Budaya Kerja Badan Usaha milik Negara, Buku Potensi Konflik Dalam penyusunan APBD, Urgensi Disiplin Untuk Produktivitas SDM, Buku Konsep yang Mempengaruhi Alokasi Belanja modal, Artikel Ilmiah dalam media massa/ Majalah/ Jurnal Ilmiah Bereputasi.