



**IMPLIKASI SISTEM PELAYANAN E-SPT PPN TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KPP PRATAMA CIBINONG**

**Skripsi**

**Disusun Oleh:**

**Siti Nurhasanah  
022107180**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**SEPTEMBER  
2011**

**IMPLIKASI SISTEM PELAYANAN E-SPT PPN TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KPP PRATAMA CIBINONG**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan  
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan,



(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak)

(Dr. Yohanes Indrayono, MM., SE., Ak)

**IMPLIKASI SISTEM PELAYANAN E-SPT PPN TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KPP PRATAMA CIBINONG**


Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada hari: Sabtu Tanggal: 17 September 2011

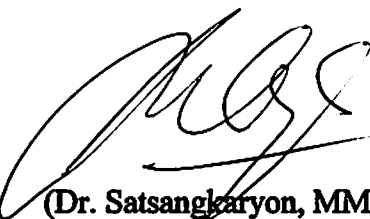
Siti Nurhasanah  
022107180

Menyetujui,

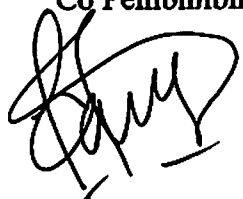
Dosen Penilai,

  
(Dr. Yohanes Indrayono, MM., SE., Ak)

Pembimbing

  
(Dr. Satsangkaryon, MM., SE., Ak)

Co Pembimbing

  
(Fauzi, MM., SE)

**“Berfokuslah pada apa yang anda lakukan karna dari situlah anda mencapai tempat-tempat yang belum terlihat bahkan oleh imajinasi anda hari ini keinginan adalah undangan untuk memulai dan kegelisahan adalah paksaan untuk bersegera jika anda belum tau caranya, tetapi anda ikhlas untuk memulai, anda akan dibuat tahu saat anda mengerjakannya sesungguhnya keajaiban berpihak kepada jiwa yang berani”**

**(Mario teguh)**

**“Seekor burung hantu yang bijaksana duduk di sebatang dahan, semakin banyak ia melihat semakin sedikit ia berbicara, semakin sedikit ia berbicara semakin banyak ia mendengar. Mengapa kita tidak seperti burung hantu yang bijaksana itu?”**

**(Edward Hersey Richards)**

**“Saya melihat seorang pemecah batu sedang memukul sebongkah batu sampai seratus kali tanpa keliatan retak sedikitpun, tapi pada pukulan ke seratus satu kali batu itu pecah menjadi dua, saya tahu bahwa bukan pukulan terakhir itu yang membelah batu, tapi semua pukulan yang sudah dilakukan sebelumnya”**

**(Jacob Riis)**

## ABSTRAK

SITI NURHASANAH. NPM 022107180. Implikasi Sistem Pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong). Dibawah bimbingan; SATSANGKARYON dan FAUZI.

KPP Pratama Cibinong merupakan instansi pemerintah yang bergerak di pelayanan pajak khususnya daerah Cibinong dan sekitarnya dan berlokasi di Jl.Aman No.1 Komplek Pemda Bogor. Permasalahan yang ada di KPP Pratama Cibinong adalah Tingkat kepatuhan Wajib Pajak belum sesuai yang diharapkan meskipun sudah menggunakan sistem pelayanan e-SPT.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cibinong.

Selama empat tahun terakhir, DJP telah melakukan beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengacu pada cetak biru. Kanwil DJP Besar (*Large Tax Office, LTO*) dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dibentuk dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern yang berlandaskan *case management*. Pola dan sistem LTO itu akan direplikasikan pada seluruh kantor di Kanwil DJP Jakarta Khusus dan Kanwil DJP Jakarta I, 1 KPP Madya pada Kanwil Jakarta I. Disamping pembentukan kantor dan penerapan sistem modern, modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan dan mengedepankan pelayanan ini terlihat dengan terus dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan, mulai dari pendaftaran diri sebagai wajib pajak melalui *e-registration*, pembayaran pajak (*e-payment*), pelaporan pajak (*e-reporting, e-SPT*), pemberkasan dokumen pajak (*e-filing*), maupun konsultasi (*e-consulting*), dan sebagainya. Seiring dengan itu, DJP juga melakukan kampanye sadar dan peduli pajak, pengembangan bank data dan *Single Identification Number* serta langkah-langkah lainnya. Program ini dilakukan untuk mencapai empat sasaran utama. Pertama, optimalisasi penerimaan yang berkeadilan yaitu perluasan *tax base*, minimalisasi *tax gap* dan stimulus fiskal. Kedua, peningkatan kepatuhan sukarela yaitu melalui pelayanan prima dan penegakkan hukum yang konsisten. Ketiga, efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi tepat guna. Terakhir, terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi yaitu kapasitas SDM yang profesional, budaya organisasi yang kondusif dan pelaksanaan *good governance*.

Identifikasi masalah dalam pelaksanaan sistem pelayanan e-SPT pada KPP Pratama Cibinong (1) Bagaimana Sistem pelayanan e-SPT di KPP Pratama Cibinong?, (2) Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong?, (3) Bagaimana Implikasi Sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong?.

Berdasarkan hasil penelitian: maka penulis mengetahui bahwa : (1) Sistem Pelayanan e-SPT di PPN KPP Pratama Cibinong belum berjalan dengan baik. (2) Tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong belum tercapai. (3) Sistem pelayanan e-SPT PPN berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Rabbi yang telah memberikan hidayah serta kekuatannya pada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini dengan judul “Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cibinong”, Makalah ini merupakan syarat dalam mendapat gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran hingga tersusunnya makalah ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dorongan serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Hormat dan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Ayah, Ibu, dan Kakak-kakakku, Ka Eni, Aa Arul dan Nasrul yang menjadi sumber inspirasi dan motivator terbaik bagi penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.
3. Bapak Dr. Yohanes Indrayono, MM., SE., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.
4. Ibu Ellyn Octavianty, MM., SE., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.
5. Dr. Satsangkaryon, MM., SE., Ak, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.

6. Fauzi, MM., SE, selaku co pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan.
7. Ibu Nuryati, Mas Amien, dan Ibu Tutut serta seluruh Staf KPP Pratama Cibinong yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
8. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan atas ilmu yang telah diberikan.
9. Spesial untuk yang selalu setia, mendoakan, mendampingi, dan memberi semangat kepada penulis dalam terselesainya skripsi ini M. Komaru Zaman.
10. Sahabat-sahabatku di Kelas E, Abdul Rohman Santoso, Dyah, Dewi, Anissa, Yuli, Sofie, Budi, Ferdian, Yusuf, Heri Tanta, Indra, Firman, Gilang, Arya, dan semua teman-teman Kelas E Angkatan 2007 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk kalian semua.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan, namun kekurangan ini diharapkan dapat dijadikan motivasi untuk dapat menyusunnya lebih baik lagi, oleh karena itu segala kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya. Akhir kata, penulis mengharapakan penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bogor, September 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian .....	6
1.5.1. Kerangka Pemikiran .....	6
1.5.2. Paradigma Penelitian .....	17
1.6. Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Dasar Perpajakan .....	19
2.1.1. Pengertian Pajak .....	19
2.1.2. Sistem Informasi Akuntansi .....	20
2.1.3. Dasar Hukum Perpajakan .....	22
2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak .....	23
2.2. Pajak Pertambahan Nilai .....	24
2.2.1. Pengertian PPN .....	24
2.2.2. Dasar Pengenaan PPN .....	26
2.2.3. Objek PPN .....	30
2.2.4. Penyetoran dan Pelaporan PPN .....	30
2.2.4.1. Penyetoran PPN .....	30
2.2.4.2. Pelaporan PPN .....	31
2.3. Surat Pemberitahuan .....	33
2.3.1. Pengertian dan Fungsi SPT .....	33
2.3.2. Pengertian Elektronik SPT .....	34
2.3.2.1. Pengertian e-SPT PPN .....	36
2.4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.4.1. Pengertian Kepatuhan .....	36
2.4.2. Jenis-jenis Kepatuhan .....	39
2.5. Implikasi Sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	40
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian .....	44
3.2. Metode Penelitian .....	45
3.2.1. Desain Penelitian .....	45



3.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	46
3.2.3 Metode Penarikan Sampel .....	48
3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data .....	48
3.2.5. Metode Analisis .....	49

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	50
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan .....	50
4.1.2. Struktur Organisasi dan Tugas .....	52
4.1.3. Wilayah Kerja .....	55
4.1.4. Aspek-aspek kegiatan KPP Pratama cibinong.....	55
4.2. Bahasan Identifikasi dan Tujuan Penelitian .....	57
4.2.1. Implikasi Sistem Pelayanan e-SPT PPN Pada KPP Pratama Cibinong .....	57
4.2.1.1. Strategi Organisasi .....	57
4.2.1.2. Struktur Organisasi.....	61
4.2.2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong .....	65
4.2.2.1. Ketaatan Tempat Penyampaian SPT .....	65
4.2.2.2. Batas Waktu Penyampaian .....	67
4.2.3. Implikasi Sistem pelayanan e-SPT terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	70

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan .....	76
5.2. Saran .....	78

**JADUAL PENELITIAN**  
**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. : Operasionalisasi Variabel.....	47
Tabel 2. : Kriteria Penilaian.....	57
Tabel 3. : Peta WP yang menyampaikan SPT dengan Sosialisasi pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010 .....	58
Tabel 4. : Peta WP yang menyampaikan SPT dengan Motivasi pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010 .....	60
Tabel 5. : Peta Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan pembentukan AR pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010 .....	62
Tabel 6. : Persentase Implikasi Sistem Pelayanan e-SPT PPN pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010 .....	64
Tabel 7. : Kriteria penilaian.....	65
Tabel 8. : Peta WP yang menyampaikan SPT berdasarkan ketaatan tempat Penyampaian SPT pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010..	66
Tabel 9. : Peta WP yang menyampaikan SPT berdasarkan Batas Waktu Penyampaian pada KPP Pratama Cibinong 2007-2010.....	68
Tabel 10.: Persentase Tingkat Kepatuhan WP pada KPP Pratama Cibinong Tahun 2007-2010.....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. : Ilustrasi e-SPT .....	12
Gambar 2. : Paradigma Penelitian .....	17
Gambar 3. : Kurva Indikator Variabel Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN .....	64
Gambar 4. : Kurva Indikator Variabel Tingkat Kepatuhan WP .....	69
Gambar 5. : Kurva Variabel Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN.....	73
Gambar 6. : Kurva Variabel Tingkat Kepatuhan WP.....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1. : Struktur Organisasi KPP Cibinong**

**Lampiran 2. : Surat Keterangan Riset**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Peran sektor perpajakan bagi pendapatan negara saat ini cukup besar, dan menjadi salah satu andalan bagi penerimaan kas negara. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan terakhir yang menunjukkan bahwa pendapatan negara dari sektor perpajakan telah menempati urutan pertama untuk tahun 2005. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang struktur

organisasi, *business process*, teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance*.

Selain itu, salah satu dari perwujudan reformasi perpajakan (*tax reform*) adalah perubahan tentang Undang-undang Perpajakan No. 7 Tahun 1983 yang kemudian diubah menjadi Undang-undang No. 10 Tahun 1994, lalu diubah menjadi UU No. 17 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan, dan disempurnakan menjadi UU No. 36 Tahun 2008. Perubahan atas Undang-undang PPh merupakan langkah nyata pemerintah meningkatkan pendapatan negara guna membiayai pembangunan nasional yang berdasar pada prinsip kemandirian, namun usaha tersebut membutuhkan dukungan masyarakat melalui kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Selain melakukan revisi terhadap Undang-undang Perpajakan guna meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan, Pemerintah juga melakukan modernisasi dalam pelaporan dan pendaftaran pajak di Indonesia. Misalnya pendaftaran WP secara *Online (E-registration)*, Pelaporan pajak secara *Online (E-Filling)* dan penyampaian SPT secara elektronik (*E-SPT*).

Saat menjalankan administrasi perpajakan PPN yang manual, bentuk pelayanan pajak yang diberikan KPP kepada para wajib pajak khususnya para PKP menjadi tidak optimal. Hal itu dikarenakan sistem administrasi manual ini akan meningkatkan *tax coplaince cost* para PKP dalam segi waktu (*time cost*) untuk menjalankan sistem administrasi perpajakan PPN terutama pada saat pengisian SPT dan pelaporan, dikarenakan PKP harus mengalami tingkat kesulitan yang cukup tinggi ketika melakukan pengisian SPT PPN yang memiliki transaksi dengan jumlah yang banyak dan

mengalami antrian yang cukup panjang dan lama untuk menunggu aparat melakukan perekaman data SPT PPN yang dilaporkan, dan para aparat akan mengalami kesulitan untuk melakukan perekaman apabila data SPT yang dilaporkan dalam jumlah yang banyak.

Pada KPP Pratama Cibinong sistem administrasi perpajakan secara manual seperti ini akan sangat tidak optimal dikarenakan KPP Pratama Cibinong merupakan KPP yang memiliki daftar PKP sampai tahun 2010 berjumlah 11.956 orang, apabila para PKP melaporkan SPT PPNnya dalam bentuk *e-SPT PPN* maka pelaporan akan terasa lebih efektif dan efisien. Hal itu dikarenakan para PKP tidak perlu mengalami antrian yang lama dan menghabiskan waktu banyak untuk menunggu para aparat melakukan perekaman data SPT PPN, karena pelaporan dengan *e-SPT PPN*, aparat hanya melakukan registrasi dan perekaman SPT induk saja.

Berdasarkan fenomena diatas, dari beberapa *e-System* yang diterapkan oleh pemerintah *e-SPT PPN* merupakan sistem pelayanan yang sangat membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan salah satu administrasi perpajakannya yaitu pengisian dan pelaporan SPT. Sebelum ada *e-SPT* para Pengusaha Kena Pajak (PKP) mengalami tingkat kesulitan yang cukup tinggi untuk melakukan pengisian SPT PPN, terutama apabila data transaksi yang dikenakan Pajak Pertambahan Nilai terbilang banyak.

Pada umumnya Wajib Pajak yang menggunakan *e-SPT PPN* adalah Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Apabila pengisian dan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai oleh Wajib Pajak dilakukan dengan *e-SPT PPN*, maka para PKP tidak perlu melaporkan SPT

PPN dalam lampiran SPT dengan jumlah yang banyak dan lebih *simple*, dan PKP tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengalami antrian lama dikarenakan aparat pajak tidak perlu lagi melakukan perekam data yang akan dikirimkan kepada DJP. Hal ini dikarenakan pengisian dan pelaporan SPT PPN dengan menggunakan *e-SPT* telah berbentuk rekaman SPT secara *digital* seperti dalam bentuk *flash disk* atau *compact disk* (CD) bisa juga dalam bentuk disket, maka para aparat cukup mengcopy data SPT PPN yang dilaporkan secara *digital* tersebut.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi administrasi perpajakan dilakukan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Implikasi Sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cibinong”.

## 1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Minimnya pengetahuan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak akan *e-SPT* mengakibatkan sistem administrasi modern perpajakan kurang efektif dan membuat perekaman data yang dilakukan aparat membutuhkan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, KPP Pratama Cibinong harus melakukan pemberitahuan secara jelas tentang tata cara pelaporan pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT*.

Adapun identifikasi masalah sebagai berikut:

### 1. Bagaimana Sistem pelayanan e-SPT di KPP Pratama Cibinong?



2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong?
3. Bagaimana Implikasi Sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong?

### 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman penulis serta memperoleh data dan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan identifikasi masalah dan juga sebagai bahan dalam penulisan makalah skripsi.

Secara terperinci tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan e-SPT PPN di KPP Pratama Cibinong.
2. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cibinong.
3. Untuk mengetahui Implikasi Sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cibinong.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

#### 1. Kegunaan Teoretis

##### a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam mengembangkan ilmu yang dimiliki serta sebagai suatu bentuk perbandingan antara teori dan aplikasi di masyarakat.

### b. Bagi Pembaca

Diharapkan menambah wawasan pembaca mengenai implikasi e-SPT dalam pelaporan pajak PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Instansi Pemerintah.

## 2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen KPP Pratama Cibinong untuk kemajuan dan sesuai pelaksanaan *good governance* yang lebih baik dimasa mendatang dengan menerapkan administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi yang handal dan terkini.

## 1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

### 1.5.1. Kerangka Pemikiran

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Lembaga Pemerintah yang mengelola perpajakan di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu Direktorat Jenderal yang ada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Menurut Undang-undang Pajak Penghasilan No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 menyatakan bahwa:

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Setelah diketahui penjelasan ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, maka pajak berfungsi sebagai:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)  
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluarannya pemerintah. Contohnya dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (*Regulered*)  
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contohnya Tarif pajak untuk ekspor 0% dan pajak tinggi untuk minuman keras.  
(Mardiasmo, 2009, 1)

Sistem Pelayanan e-SPT PPN meliputi:

1. Strategi Organisasi
  - a. Kampanye sadar dan peduli pajak  
Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui berbagai pihak, seperti perguruan tinggi, tokoh agama, dan juga melalui media masa, portal *website*, serta pemasangan billboard di tempat-tempat strategi dan

meningkatkan kinerja penyuluhan sebagai *information service* dan *public relation*.

## 2. Struktur Organisasi

### a. Pembentukan *Account Representative* (AR);

Penunjukan *Account Representative* yang khusus melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak secara langsung. Dengan pembagian tugas disesuaikan dengan kelompok usaha Wajib Pajak, *Account Representative* memiliki pemahaman tentang bisnis dan kebutuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. *Account Representative* bertanggungjawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak secara efektif dan profesional, terutama mengenai Rekening Wajib Pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan (*ruling*), perubahan data identitas Wajib Pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

### 3. Prosedur Organisasi

#### a. Metode Pelayanan

Penunjukkan *Account Representative* yang bertanggungjawab secara khusus melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa Wajib Pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara Wajib Pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan ekses negatif. *Account Representative* juga menangani permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pajak, Pemindahbukuan setoran pajak (Pbk), ruling dan penerbitan produk hukum.

#### c. Teknologi Informasi Modern

Dalam menjalankan administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan dikembangkan aplikasi seperti *e-Regristation, e-Counseling, Complaint Center, Help Desk, Call Center, Touch Screen* yang didukung *Knowledge Base* yang berisi *Frequently Asked Question (FAQ)*, SMS tax, dan saluran komunikasi dan penyuluhan yang lebih intensif melalui berbagai sarana seperti telepon, e-mail, portal *website*, pencatatan dan penyimpanan dokumen yang lebih dapat diandalkan menggunakan Sistem Manajemen Arsip Terpadu (SMArT), dukungan peralatan perkantoran yang

modern, lengkap, dimana tiap pegawai dilengkapi *personal computer* dan akses informasi yang lebih cepat baik dalam lingkungan intern maupun kepada Wajib Pajak dimana tiap terdapat perubahan ketentuan menyangkut Wajib Pajak akan segera dikonsolidasikan secara internal, diinterpretasikan dan selanjutnya segera diinformasikan kepada Wajib Pajak.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi dalam negeri (dalam daerah pabean). PPN merupakan salah satu sumber pendapatan utama negara dari sektor perpajakan dalam rangka membiayai operasional Negara menurut UU PPN dan PPnBM Nomor 42 Tahun 2009 menyatakan bahwa:

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak yang dikenakan terhadap pertambahan nilai (*Value added*) yang timbul akibat dipakainya faktor-faktor produksi di setiap jalur perusahaan dalam menyiapkan, menghasilkan, menyalurkan, dan memperdagangkan barang atau pemberian pelayanan jasa kepada para konsumen.

Indonesia menganut sistem tarif tunggal untuk PPN, sebesar 10%. Dasar hukum utama yang digunakan untuk penerapan PPN di Indonesia adalah Undang-undang No. 8/1983 berikut revisinya, yaitu Undang-undang No. 11/1994 dan Undang-undang No. 18/2000. PPN harus dibayar oleh Subjek PPN yang dibagi atas 2 kelompok antara lain:

1. **Pengusaha Kena Pajak**

Pengusaha adalah Orang Pribadi atau Badan yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud

dari luar Daerah Pabean, melakukan usaha jasa atau memanfaatkan jasa dari luar Daerah Pabean. Sedangkan Pengusaha Kena Pajak adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak yang dikenakan pajak.

2. **Bukan Pengusaha Kena Pajak**

Bukan Pengusaha Kena Pajak yakni bukan imporir, bukan Pengusaha Kena Pajak melakukan perjalanan ke luar negeri, ketika pulang melewati pos pemeriksaan DJBC (Direktorat Jenderal Bea Cukai) ditahan karena dianggap membawa barang melebihi batas-batas yang diizinkan, paspor dan KTP ditahan dan selanjutnya membayar Pajak Pertambahan Nilai terutang, bea masuk terutang, dan bea-bea lain terutang. Apabila tidak ada uang, maka Bukan Pengusaha Kena Pajak akan ditahan dan apabila tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) maka akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak sementara 9 digit angka 0. 3 digit Kode Kantor Pelayanan Pajak dan 3 digit angka 0. SSP (Surat Setoran Pajak) ini merupakan data masukan yang akan membuat Bukan Pengusaha Kena Pajak akan dipanggil Kantor Pelayanan Pajak untuk diberi Nomor Pokok Wajib Pajak dalam rangka ekstensivikasi wajib pajak. Hal-hal ini yang dikenakan Pajak Pertambahan Nilai walaupun Bukan Pengusaha Kena Pajak, yaitu bila bukan Pengusaha Kena Pajak memanfaatkan Barang Kena Pajak tidak berwujud atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean dalam daerah dan melakukan kegiatan membangun sendiri.

(Menurut UU PPN dalam pasal 1 tahun 2009)

Dalam proses perpajakan dikenal adanya pelaporan pajak.

Pelaporan pajak di Indonesia dilakukan melalui penyampaian SPT kepada Kantor Pelayanan Pajak. Undang-undang pajak tahun 2008 dalam pasal 1 No. 11 menyatakan bahwa:

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan, memperhitungkan dan atau pembayaran objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban menurut Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan. SPT dibagi 2 (dua) yaitu:

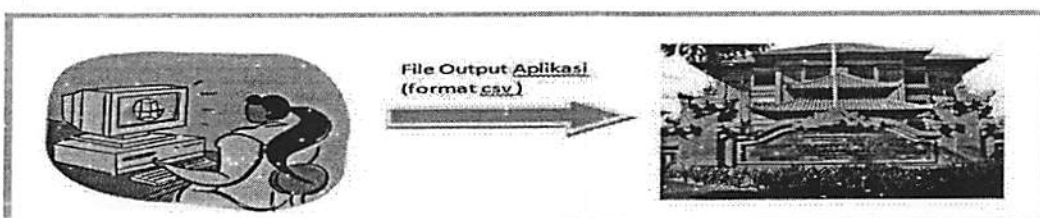
1. SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk Masa pajak.

2. SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan pelunasan pemotongan PPh oleh pihak lain, penghasilan yang merupakan objek dan bukan objek pajak. Dalam proses penyampaian SPT ke Kantor Pelayanan Pajak memiliki batas waktu penyampaian.

1. Untuk SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak. Apabila terlambat akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000 dan untuk SPT Masa Selain PPN, Rp 500.000.
2. Untuk SPT Tahunan, paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak. Bila terlambat akan dikenakan denda sebesar Rp 250.000 untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dan Rp 1.000.000 untuk SPT Tahunan PPh Badan.  
(Hilarius, 2010, 23)

Dalam SPT dikenal adanya penyampaian SPT melalui cara elektronik yang disebut dengan e-SPT. Elektronik SPT atau disebut e-SPT adalah aplikasi (*software*) yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT sebagai berikut:



(<http://pelayanan-pajak.blogspot.com/2008/08/e-spt.html>)

Gambar 1.  
Ilustrasi e-SPT



Keunggulan *e-SPT* yang dijabarkan oleh pemerintah pada situs <http://pajak.go.id> adalah:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat melalui jaringan internet.
2. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
3. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, dimana tidak adanya formulir lampiran yang terlewatkan, karena penomoran formulir yang *pre-numbered* dengan menggunakan sistem komputer.
4. Penggunaan kertas lebih efisien karena hanya mencetak SPT induk.
5. Wajib Pajak - secara cepat, tepat, dan efisien dapat menyelesaikan kewajiban pelaporan SPT-nya.
6. Tidak diperlukan proses perekaman SPT beserta lampirannya di KPP karena wajib pajak telah menyampaikan datanya secara elektronik

Menurut Hilarius (2010, 23) “Dalam prosedur penyampaian *e-SPT* PPN ke Kantor Pelayanan Pajak memiliki batas waktu penyampaian, untuk SPT Masa PPN, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak. Apabila terlambat akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000 dan untuk SPT Masa Selain PPN, Rp 500.000

Syarat-syarat menggunakan e-SPT menurut Fidel (2010, 68):

1. Sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
2. Memiliki PC yang memadai dan PC tersebut telah terinstal *software e-SPT*.

PC yang memadai untuk e-SPT masa PPN memiliki *system requirement* antara lain:

1. Pentium III 600 Mhz or Faster
2. 32 Mb RAM
3. 40 Mb *Hardisk space*
4. CD-ROOM *Drive*
5. VGA dengan minimal resolusi layar 1024 x 68
6. *Mouse*
7. *Keyboard*
8. *Microsoft windows 98 or later*

Selanjutnya situs Pajak resmi [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) menyatakan bahwa Syarat WP yang dapat menikmati layanan e-SPT atau pengiriman data/penyampaian SPT secara elektronik yang ditentukan oleh DJP adalah faktur pajak yang dokumennya kurang dari 25 dokumen dalam 1 masa pajak tidak wajib menyampaikan datanya dalam bentuk data elektronik. Namun, lebih dari 25 dokumen diwajibkan menyampaikannya dalam bentuk data elektronik.

Penggunaan e-SPT ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Safri (2005, 148) menyatakan

bahwa "kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya". Kepatuhan pelaporan SPT menurut UU nomor 28 tahun 2007 yaitu:

"Pelaporan/penyampaian SPT merupakan SPT yang disampaikan langsung oleh Wajib Pajak dalam bentuk kertas maupun elektronik beserta lampiran-lampirannya dalam batas waktu yang sudah ditentukan".

Ketentuan tentang penyampaian SPT pada situs <http://pajak.go.id> adalah:

1. SPT disampaikan melalui sarana/ tempat yang sudah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
2. Batas waktu penyampaian SPT.
3. SPT yang disampaikan langsung diberikan bukti penerimaan bahwa Wajib Pajak sudah membayar dan melaporkan kewajiban SPTnya.

Dari pengertian diatas bahwa pelaporan atau penyampaian SPT dapat disampaikan oleh Wajib Pajak dalam bentuk kertas dan elektronik melalui tempat yang sudah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan batas waktu penyampaian yang sudah ditentukan.

Dari beberapa *e-System* yang diterapkan oleh pemerintah *e-SPT* PPN merupakan sistem pelayanan yang sangat membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan salah satu administrasi perpajakannya yaitu pengisian dan pelaporan SPT. Sebelum ada *e-SPT* para Pengusaha Kena Pajak (PKP) mengalami tingkat kesulitan yang cukup tinggi untuk

melakukan pengisian SPT PPN, terutama apabila data transaksi yang dikenakan Pajak Pertambahan Nilai terbilang banyak.

Prosedur penyampaian e-SPT PPN harus dilakukan sesuai dengan batas waktu penyampaiannya yaitu 20 hari setelah akhir masa pajak, apabila terlambat akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000, Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan e-SPT harus memiliki syarat sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak dan memiliki PC yang memadai dan PC tersebut telah terinstal Software e-SPT.

Selain itu, syarat Wajib Pajak dapat menikmati layanan e-SPT yang ditentukan DJP adalah Faktur pajak yang dokumennya kurang dari 25 dokumen dalam 1 masa pajak tidak diwajibkan menyampaikan datanya dalam bentuk data elektronik. Namun lebih dari 25 dokumen diwajibkan menyampaikan dengan menggunakan e-SPT.

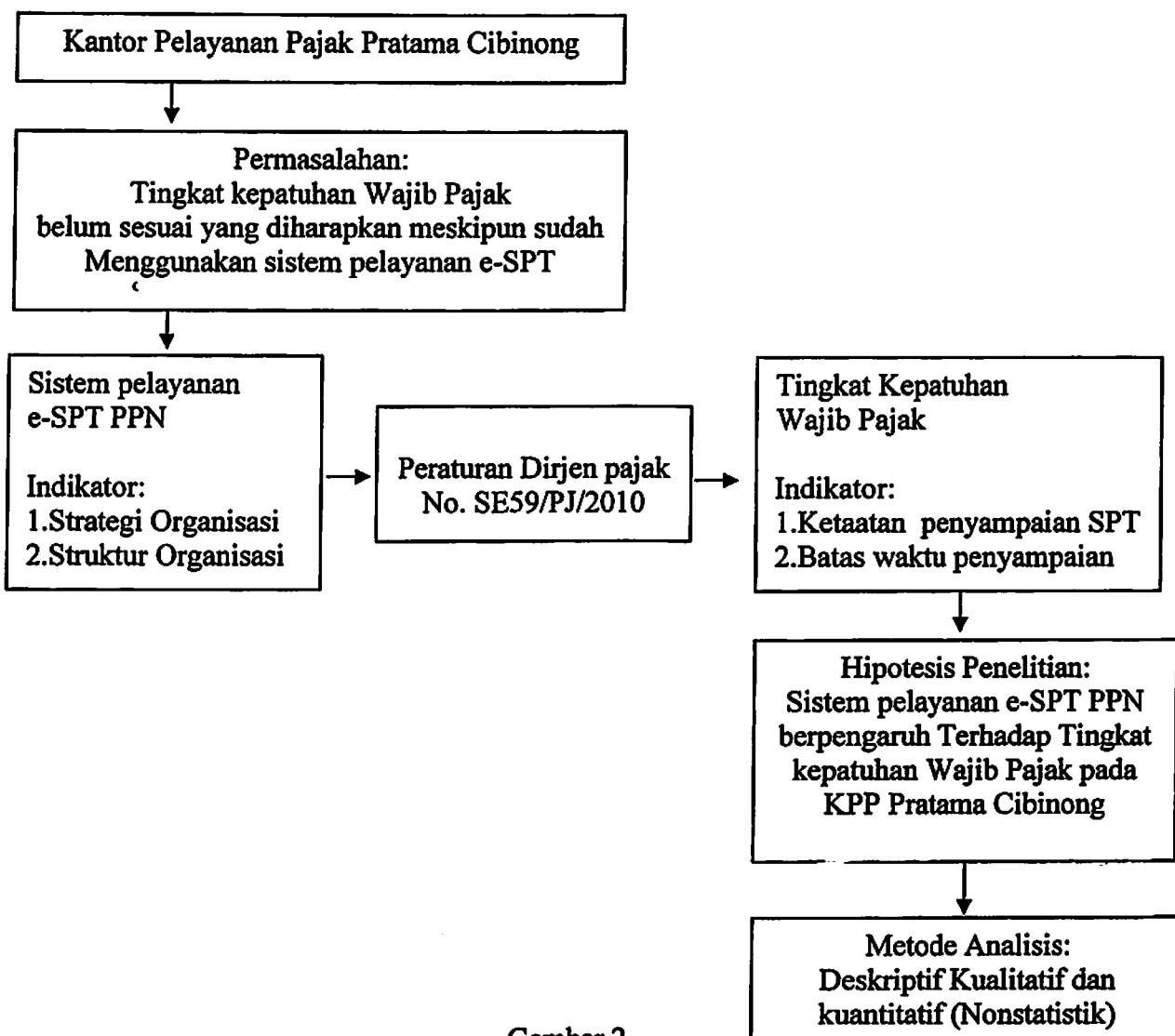
Dalam rangka meningkatkan pelaporan SPT sebaiknya KPP melakukan sosialisasi e-SPT kepada Wajib Pajak sehingga melaporkan e-SPT sesuai batas waktu yang ditentukan, memenuhi persyaratan yang ditetapkan DJP. Sosialisasi dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan e-SPT dimaksudkan memudahkan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT ke Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya e-SPT diharapkan Wajib Pajak dapat

mengoptimalkan pelaporan PPN, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP.

### 1.5.2. Paradigma Penelitian

Untuk mempermudah penelitian dalam memecahkan masalah maka dibutuhkan suatu alur penelitian sebagai panduan melakukan tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan. Tahapan-tahapan penelitian itu tertuang dalam paradigma penelitian berikut ini:



Gambar 2.  
Paradigma Penelitian

## 1.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara mengenai implikasi e-SPT dalam pelaporan pajak PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang kebenarannya harus diuji lebih lanjut secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Sistem Pelayanan e-SPT di PPN KPP Pratama Cibinong belum berjalan dengan baik.
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong belum tercapai.
3. Sistem pelayanan e-SPT PPN berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibinong.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Dasar Perpajakan**

##### **2.1.1. Pengertian Pajak**

Pajak merupakan pungutan yang dilakukan pemerintah terhadap Wajib Pajak tertentu berdasarkan undang-undang yang berlaku tanpa harus memberikan imbalan langsung. Sebelum mengarah pada permasalahan yang akan diteliti. Terlebih dahulu memahami pengertian dari pajak itu sendiri. Terdapat macam-macam batasan atau definisi tentang pajak.

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang perpajakan No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan untuk digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Mardiasmo (2009, 01) menyatakan bahwa:

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi). Yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Sukrisno (2008, 11) “Pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh Wajib Pajak membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung”

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur:

Adanya masyarakat dalam suatu negara mengakibatkan terciptanya kebutuhan akan kepentingan-kepentingan umum sehingga harus ada yang menyediakan atau membangun fasilitas umum tersebut, Pajak dipungut berdasarkan undang-undang pasal 23 ayat 2, adanya pemungut pajak (Pemerintah) harus bersikap transparan dalam mempertanggungjawabkan penggunaan dana tersebut, Dalam hukum pajak material harus secara jelas dan tegas ditentukan Subyek Pajak dan Wajib Pajak.

#### 2.1.2. Sistem Akuntansi Perpajakan

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu yang berkenaan dengan Akuntansi. Akuntansi sendiri sebenarnya adalah sebuah sistem informasi. Fungsi penting yang dibentuk SIA pada sebuah organisasi antara lain:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi.
2. Memproses data menjadi into informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan.



3. Melakukan kontrol secara tepat terhadap aset organisasi.

Sub sistem SIA memproses berbagai transaksi keuangan dan transaksi nonkeuangan yang secara langsung memengaruhi pemrosesan transaksi keuangan, SIA terdiri dari 3 subsistem:

1. Sistem pemrosesan mendukung proses operasi bisnis harian.
2. Sistem buku besar/ pelaporan menghasilkan laporan keuangan, seperti laporan laba/rugi, neraca, arus kas, pengembalian pajak.
3. Sistem pelaporan manajemen

Yang menyediakan pihak manajemen internal berbagai laporan keuangan bertujuan khusus serta informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, seperti anggaran, laporan kinerja, serta laporan pertanggungjawaban.

Secara sederhana akuntansi perpajakan dapat didefinisikan sebagai “Bidang akuntansi yang mengkalkulasi, menangani, mencatat, bahkan menganalisa dan membuat strategi dengan kejadian-kejadian ekonomi (transaksi perusahaan)”.

Setiap pembayaran/pemungutan/pemotongan pajak yang dilakukan perusahaan adalah transaksi finansial yang harus dicatat sesuai dengan tugas dan fungsi akuntansi. Selain itu, akuntansi juga berperan untuk melakukan pengarsipan dan dokumentasi perpajakan dengan lebih baik, sebagai bahan untuk melakukan pemeriksaan dan evaluasi. Jadi akuntansi perpajakan sangat berperan dalam penerapan

sistem e-SPT, yaitu dalam hal penghitungan SPT, pengarsipan SPT, dan pemeriksaan SPT.

### 2.1.3. Dasar Hukum Perpajakan

Di Indonesia, pemungutan Pajak diatur dalam Pasal 23 ayat (2) UUD 1945 bahwa pengenaan dan pemungutan pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang–undang. Hukum pajak mengatur hubungan antara Pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan Wajib Pajak, maka hukum pajak dibedakan menjadi:

#### 1. Hukum Pajak Materil

Memuat norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan (objek), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu yang timbul dan dihapuskan utang pajak, dan hubungan hukum antara Pemerintah dan Wajib Pajak.

#### 2. Hukum pajak formal

Memuat tata cara untuk mewujudkan hukum materil menjadi kenyataan, yaitu tentang tata cara penetapan utang pajak, kewajiban Wajib Pajak, dan semuanya itu diatur dalam Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

(Mardiasmo, 2009, 5)

Hukum pajak merupakan hukum yang mengatur hubungan antara pemerintah dengan para wajib pajak, menurut Waluyo (2007,

10) menyatakan bahwa:

#### 1. Hukum Pajak Materil

Memuat norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan (objek), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu yang timbul dan dihapuskan utang pajak, dan hubungan hukum antara Pemerintah dan Wajib Pajak.

#### 2. Hukum pajak formal

Memuat tata cara untuk mewujudkan hukum materil menjadi kenyataan, yaitu tentang tata cara penetapan utang pajak, kewajiban Wajib Pajak, dan semuanya itu diatur dalam Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Kedudukan hukum pajak adalah bagian dari hukum publik, termasuk hukum publik adalah hukum tata negara, hukum pidana dan hukum administrasi. Hukum pajak merupakan anak bagian dari hukum administrasi. Dan dalam penyusunan peraturan perpajakan ini harus diperhatikan banyak hal, antara lain kemampuan Wajib Pajak, keadilan dalam pembebanan pajak, keadaan keuangan Negara, keadaan ekonomi masyarakat dan cara-cara pelaksanaannya.

#### 2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax Policy*, *Tax Law* dan *Tax Administration*. Sistem perpajakan dapat disebut sebagai metoda atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas Negara. Sistem pemungutan pajak menurut Wirawan B. Ilyas (2007,11) yakni:

1. *Official Assesment System* yakni, sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang. Ciri-ciri *Official Assesment System*:
  - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
  - b. Wajib Pajak bersifat pasif.
  - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. *Semi Self Assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada

fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya utang pajak.

3. *Self Assessment System* yakni, suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.
4. *Withholding System* yakni, suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

Berdasarkan UU. No 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assesment system*, yaitu wajib pajak sendiri yang menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajaknya ke negara sesuai jumlah pajak yang seharusnya terutang dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada Wajib Pajak itu sendiri.. Pada sistem ini wajib pajak yang aktif, sedangkan aparat perpajakan sifatnya hanya mengawasi dan membina wajib pajak.

## 2.2. Pajak Pertambahan Nilai

### 2.2.1. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai

Pajak Pertambahan Nilai yang ditetapkan dengan UU PPN dan PPnBM Nomor 42 Tahun 2009 merupakan "pajak yang dikenakan terhadap pertambahan nilai (*value added*) yang timbul akibat dipakainya faktor-faktor produksi disetiap jalur perusahaan dalam menyiapkan, menghasilkan, meyalurkan dan memperdagangkan barang atau pemberian pelayanan jasa kepada konsumen." Semua

biaya untuk mendapatkan dan mempertahankan laba termasuk bunga modal, sewa tanah, upah kerja dan laba perusahaan adalah merupakan unsur nilai tambah. Jadi, nilai tambah dapat diperoleh dalam kegiatan industri maupun perdagangan, bukan diperoleh dari perubahan bentuk atau sifat barang.

Menurut Waluyo (2007, 90) adapun pengertian dari Pajak Pertambahan Nilai (baik barang ataupun konsumsi jasa) adalah “pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (didalam pabean) baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa”.

Menurut wirawan (2007, 08) menyatakan bahwa “Dalam UU PPN tidak terdapat definisi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPNBM)), sehingga setiap orang dapat secara bebas memberikan definisi mengenai pajak tersebut”

Dari pengertian diatas, walaupun pada hakekatnya definisi tersebut berbeda, tapi pada dasarnya maksud dan tujuan yang terkandung didalamnya adalah sama.

Secara umum Pajak Pertambahan Nilai terdiri dari dua komponen, yaitu pajak masukan dan pajak keluaran. Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak tidak langsung, yang dikenakan atas transaksi penyerahan Barang Kena Pajak maupun penmanfaatan Jasa Kena Pajak. Pada dasarnya pengenaan Pajak Pertambahan Nilai akan dibebankan kepada konsumen akhir. Karena merupakan pajak tidak langsung, pengenaan Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Kena Pajak yang sama dapat dikenakan berkali-kali. Namun

demikian, Pajak Pertambahan Nilai yang harus dibayar setiap pengenaan PPN tersebut, terlebih dahulu harus diperhitungkan dengan pajak masukan yang berkaitan dengan pengadaan Barang Kena Pajak tersebut. Ini mengandung arti bahwa PPN atas penyerahan Barang Kena Pajak pada setiap transaksi tersebut dikenakan atas nilai tambah dari Dasar Pengenaan Pajak setiap transaksi.

### 2.2.2. Dasar Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai

Dasar pengenaan Pajak Pertambahan Nilai pada dasarnya adalah untuk mengenakan pajak pada tingkat kemampuan masyarakat untuk berkonsumsi, yang pengenaannya dilakukan secara tidak langsung kepada konsumen. Pajak ini dikenakan kepada pengusaha yang menyerahkan barang atau jasa kepada konsumen, sehingga pengusaha yang menyerahkan barang atau jasa akan memperhitungkan pajaknya di dalam harga jualnya.

Adapun jenis-jenis Dasar Pengenaan Pajak (DPP) terdiri dari:

1. **Harga Jual**  
Harga jual adalah nilai berupa uang termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh pengusaha karena BKP, tidak termasuk PPN yang dipungut menurut UU Pajak.
2. **Penggantian**  
Penggantian adalah nilai berupa uang termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh pemberi jasa karena penyerahan JKP, tidak termasuk PPN dan potongan harga yang dicantumkan dalam Faktur Pajak.
3. **Nilai Impor**  
Nilai Impor adalah nilai berupa uang yang menjadi dasar penghitungan bea masuk ditambah pungutan lainnya yang dikenakan berdasarkan ketentuan dalam

Perundang-undangan Pabean untuk Impor BKP, tidak termasuk PPN yang dipungut berdasarkan UU PPN.

4. Nilai Ekspor  
Nilai Ekspor adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh Eksportir.
5. Nilai lain sebagai Dasar Pengenaan Pajak  
Nilai lain adalah suatu jumlah yang ditetapkan sebagai Dasar Pengenaan Pajak (DPP).  
(Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009)

Nilai lain tersebut ditetapkan sebagai berikut :

1. Untuk pemakaian sendiri BKP dan/atau JKP adalah harga jual atau penggantian setelah dikurangi laba kotor.
2. Untuk pemberian cuma-cuma BKP dan/atau JKP adalah harga jual atau penggantian setelah dikurangi laba kotor.
3. Untuk penyerahan media rekaman suara atau gambar adalah adalah perkiraan harga jual rata-rata.
4. Untuk penyerahan film cerita adalah hasil rata-rata perjudul film.
5. Untuk persediaan BKP yang masih tersisa pada saat pembubaran perusahaan sepanjang PPN atas perolehan aktiva tersebut menurut ketentuan dapat dikreditkan, adalah harga pasar wajar.
6. Untuk aktiva yang tujuan semula tidak untuk diperjual belikan yang masih tersisa pada saat pembubaran perusahaan adalah harga pasar wajar.
7. Untuk kendaraan bermotor bekas 10% (sepuluh persen) dari harga jual.

8. Untuk jasa biro perjalanan atau jasa biro pariwisata adalah 10% (sepuluh persen) dari jumlah tagihan atau jumlah seharusnya ditagih.
9. Untuk jasa pengiriman paket adalah 10% (sepuluh persen) dari jumlah tagihan atau seharusnya ditagih.
10. Untuk jasa anak piutang adalah 5% (lima persen) dari jumlah seluruh imbalan yang diterima berupa *service charge*, provisi, dan diskon.

Untuk menghitung besarnya pajak terutang PPN maka dapat menggunakan rumus (UU PPN dan PPnBM Tahun, 2000 pasal 19 ayat 10)

$$\text{PPN TERUTANG} = \text{DPP} \times \text{TARIF PAJAK}$$

PPN yang terutang tersebut merupakan Pajak Keluaran (PK) bagi PKP Penjual dan merupakan Pajak Masukan (PM) bagi PKP Pembeli. Tarif Pajak PPN dikenal dengan tarif tunggal. Sistem ini mengandung arti bahwa semua objek PPN dikenakan tarif yang sama. Tarif PPN menurut UU PPN dan PPnBM no. 18 Tahun 2000 adalah :

1. Konsumsi dalam negeri menggunakan tarif tunggal yaitu sebesar 10% (sepuluh persen) yang pengenaannya dilakukan secara bertingkat pada setiap jalur produksi dan distribusi.



2. Dengan peraturan Pemerintah dapat diubah serendah-rendahnya 5% (lima persen) dan setinggi-tingginya 15% (lima belas persen).
3. Untuk tarif Ekspor BKP adalah 10% (sepuluh persen).

Sebagai bukti pungutan pajak, maka PKP melampirkan faktur pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN ke KPP. Faktur pajak merupakan dokumen atau bukti pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak bentuk, ukuran, warna, isi dan persyaratan lainnya dari faktur pajak ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Faktur pajak dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak untuk setiap kali melakukan penyerahan atau transaksi dalam rangkap dua yaitu satu untuk pihak yang menerima penyerahan dan satu lagi untuk Pengusaha Kena Pajak yang melakukan penyerahan.

Fungsi Faktur Pajak berdasarkan Pasal 13 ayat 1 dan Pasal 1 huruf t UU PPN Tahun 2000 adalah:

1. Sebagai pungutan PPN bagi PKP penjual.
2. Sebagai bukti pembayaran PPN.
3. Sebagai sarana sebagai pengkreditan PPN dan sebagai dasar pembuatan nota retur.
4. Sebagai bukti pungutan pajak.

### 2.2.3. Objek Pajak Pertambahan Nilai

#### Pasal 4 Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Bahwa dikenakan atas:

1. Penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) didalam daerah pabean oleh penguasa atau Pengusaha Kena Pajak (PKP).
2. Penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) didalam daerah pabean oleh penguasa atau Pengusaha Kena Pajak (PKP).
3. Impor Barang Kena Pajak (BKP).
4. Ekspor Barang Kena Pajak yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP)
5. Pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dari luar daerah pabean didalam daerah pabean.
6. Pemanfaatan Jasa Kena Pajak (JKP) dari luar daerah pabean didalam daerah pabean.
7. Pemakaian sendiri Barang Kena Pajak (BKP) oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).
8. Pemberian cuma-cuma Barang Kena Pajak (BKP) oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).
9. Pemakaian sendiri Jasa Kena Pajak (JKP) oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).
10. Pemberian cuma-cuma Jasa Kena Pajak (JKP) oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).
11. Penyerahan media rekaman suara dan atau gambar.
12. Penyerahan aktiva yang tujuan semula tidak untuk diperjual belikan.
13. Penyerahan jasa perjalanan wisata.
14. Penyerahan jasa pengiriman paket barang..
15. Kegiatan membangun sendiri yang dilakukan oleh bukan Pengusaha Kena Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak.
16. Penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP) yang dipengaruhi hubungan istimewa.

### 2.2.4. Penyetoran dan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai

#### 2.2.4.1. Penyetoran PPN

Penyetoran Pajak Pertambahan Nilai diatur oleh

KMK No. 549/KMK/04/2000.

1. Tata cara Penyetoran Pajak Pertambahan Nilai
  - a. Seseorang menggunakan SSP dan disetor ke Bank Persepsi atau Kantor Pos dan Giro.
  - b. Wajib Pajak harus mengambil sendiri ditempat yang sudah ditetapkan.
  - c. Wajib Pajak mengisi kolom-kolom pengisian dengan benar sesuai dengan petunjuk.

## 2. Tempat Penyetoran

Bank Persepsi, yaitu Bank Pemerintah dan Bank Swasta yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan, antara lain:

- a. Bank Pemerintah, kecuali BTN
- b. Bank Pembangunan Daerah
- c. Bank Devisa
- d. Bank-bank lain penerima setoran pajak yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan Kepada Kantor Wilayah Anggaran untuk menerima pembayaran atau setoran pajak.
- e. Kantor Pos dan Giro

### 2.2.4.2. Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai

Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) diatur oleh KMK no. 549/KMK/04/2000. Pelaporan PPN bagi PKP adalah dengan menggunakan SPT masa, yang

melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah terutang yaitu:

1. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
2. Pembayaran pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak.
3. Bagi Pemotong dan Pemungut Pajak fungsi SPT adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong, dipungut dan disetorkannya.

Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai dilakukan sebagai berikut:

1. Bagi Pengusaha Kena Pajak dilaporkan dalam SPT Masa PPN lampiran B1 (Pajak Masukan yang dikreditkan) sebagai Pajak Masukan dalam negeri. Penyampaian lampiran SPT Masa PPN dilakukan paling lambat tanggal 20 bulan takwim berikutnya.
2. Bagi Orang Pribadi atau Badan yang bukan PKP dilakukan dengan cara mengirim bukti setoran lembar ke-3 SSP kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) selambat-lambatnya

tanggal 20 pada bulan yang sama pada bulan dilakukannya setoran.

## 2.3. Surat Pemberitahuan

### 2.3.1. Pengertian dan Fungsi Surat Pemberitahuan

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerjasama antara Wajib Pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak terutang. Pengertian SPT dalam pasal 1 butir 11 UU KUP dijelaskan bahwa:

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak, objek dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan menurut Waluyo (2007, 22) menyatakan bahwa: “SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Dari beberapa definisi tersebut maka, Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah:

Memberikan data dan angka yang relevan dengan penghitungan kena pajak, menentukan besarnya pajak yang harus dibayar, melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui potongan, pemungutan pihak lain

dalam satu tahun pajak, atau bagian tahun pajak (Wajib Pajak penghasilan).

### 2.3.2. Pengertian elektronik SPT

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat, menurut Liberti (2008, 35) menyatakan bahwa “e-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.”

Sedangkan menurut Fidel (2010, 64) e-SPT “adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak untuk mengadministrasikan dan melaporkan data SPT Masa/Tahunan dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh DJP.”

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa e-SPT adalah sebuah aplikasi yang gunanya untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat dan penerimaan pajak pun menjadi optimal.

Tatacara penggunaan e-SPT, kelemahan, dan syarat menggunakan e-SPT menurut Fidel (2010, 65) antara lain:

Adapun tata cara dalam penggunaan e-SPT sebagai berikut:

1. WP melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer aplikasi dapat diperoleh dari

*Account Representative* masing-masing atau dapat dikopi dari *installer* e-SPT.

2. WP menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data antara lain identitas WP, bukti potong, faktur pajak, dan data perpajakan lainnya.
3. WP yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses data impor dari sistem yang dimiliki ke dalam aplikasi e-SPT dengan berpedoman kepada format data sesuai aplikasi e-SPT.
4. WP mencetak bukti pemotongan/pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong atau dipungut.
5. WP mencetak formulir Induk SPT menggunakan aplikasi e-SPT.
6. WP menandatangani formulir hasil cetakan aplikasi e-SPT.
7. WP membentuk *file* data e-SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media komputer (disket/CD/USB).
8. WP melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa Formulir Induk SPT hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta *file* data SPT yang tersimpan dalam media komputer.  
([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

#### Kelemahan e-SPT

1. Perusahaan harus membeli unit komputer untuk keperluan ini (tambahan pengeluaran).
2. Belum seluruh e-SPT bisa *multiuser* atau bisa digunakan untuk beragam perusahaan dalam satu komputer.
3. Seringkali terjadi gagal *load* pada saat lapor di loket KPP.
4. E-SPT hanya bisa digunakan di komputer yang berbasis sistem operasi *Windows*.
5. Pada dasarnya e-SPT hanyalah sebatas pada proses penyampaian SPT, menggantikan proses manual yang selama ini dilakukan ke proses digital dengan media elektronik.
6. Proses penyusunan data, perhitungan dan persiapan laporan SPT tetap dilakukan seperti yang selama ini telah dijalankan masing-masing Wajib Pajak.

7. *Hardware* maupun *software* *e-SPT* tidak terkoneksi dengan perangkat *back office* sistem akuntansi yang dimiliki Wajib Pajak.

#### 2.3.2.1. Pengertian *e-SPT* PPN

Saat ini sistem pengisian *SPT* PPN telah mengalami perkembangan. *SPT* PPN saat ini dapat dilakukan secara elektronik dan *on line*. Adapun definisi *e-SPT* PPN menurut keterangan dari Direktorat Jendral Pajak pada *User Manual e-SPT* PPN 1107 menurut siti (2006, 82) menyatakan bahwa “*e-SPT* PPN adalah aplikasi perpajakan yang digunakan untuk membantu Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang PPN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Dilihat dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *e-SPT* PPN adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktur Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak PPN sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2.4. Kepatuhan

### 2.4.1. Pengertian Kepatuhan

Di dalam pelaksanaan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia diperlukan suatu kesadaran dan peran serta



Wajib Pajak dalam penyelenggaraan perpajakan, karena Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk melaksanakan dan memenuhi sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Wajib Pajak dituntut untuk berperan aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sistem pemungutan pajak yang dimaksud adalah *self assesment system*. Pelaksanaan *self assesment system* dibutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan kebenarannya. Machfud Sidik dalam Siti (2010,138) menyatakan: “Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assesment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak (dilakukan sendiri atau dibantu oleh ahli misalnya praktisi perpajakan nasional/*tax agent*) bukan fiskus selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assesment system* dengan tujuan penerimaan pajak yang optimal.

Wajib Pajak dimasukan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria atau persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam hal pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal Wajib Pajak laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik disyaratkan untuk memenuhi ketentuan tersebut.

#### 2.4.2. Jenis-jenis Kepatuhan

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony dan Siti (2006, 110) adalah:

‘Jenis-jenis kepatuhan adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Kepatuhan adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan, yang harus dilakukan Wajib Pajak melalui tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), laporan penyelesaian tunggakan pajak dan laporan perkembangan pembayaran atau penyetoran pajak terutang. Laporan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat diketahui atas hasil. Audit kepatuhan yang diperoleh dari dokumen Wajib Pajak di KPP.

Kepatuhan menurut Chaizi Nasucha (2005, 55) terdiri dari:

1. Aspek Yuridis , yaitu pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan yang ada. Aspek ini meliputi laporan perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), laporan perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara presentase yang diisi secara benar dan tidak benar, serta laporan perkembangan penyampaian angsuran berdasarkan perkembangan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa.
2. Aspek Psikologis, yaitu kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari persepsi Wajib Pajak terhadap penyuluhan pelayanan dan pemeriksaan pajak

3. Aspek Sosiologis, yaitu kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari aspek sosial sistem perpajakan, antara lain kebijakan publik, kebijakan fiskal, kebijakan perpajakan, dan administrasi perpajakan.

Kepatuhan adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan, yang harus dilakukan Wajib Pajak melalui tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), laporan penyelesaian tunggakan pajak dan laporan perkembangan pembayaran atau penyetoran pajak terutang. Laporan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat diketahui atas hasil. Audit kepatuhan yang diperoleh dari dokumen Wajib Pajak di KPP.

## 2.5. Implikasi Sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam upaya memperbaiki administrasi perpajakan dinegeri ini, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan, salah satunya adalah mengubah sistem administrasi perpajakan yang awalnya menggunakan cara yang manual tetapi kini telah mengalami perubahan yang disebut dengan sistem administrasi perpajakan modern.

Sistem administrasi perpajakan modern ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada para Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern yang di buat oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat dilihat wujudnya dengan adanya fasilitas-fasilitas pelayanan pajak yang baru dan lebih modern.

Berbagai fasilitas pelayanan modern yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat digunakan Wajib Pajak agar lebih mudah

dalam melakukan administrasi perpajakan yakni, pembuatan NPWP, pengisian SPT, pembayaran pajak terutang, pelaporan SPT.

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *on line*, *e-System* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya.

Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pemerintah memberikan fasilitas layanan yang modern yang disebut *e-SPT*. *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari *e-SPT PPh* dan *e-SPT PPN*. Jika dibandingkan dengan *e-SPT PPh*, *e-SPT PPN* lebih banyak memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakannya. Menurut keterangan dari Direktur Jenderal Pajak yang diakses melalui (<http://pajak.go.id>) menyatakan bahwa:

*e-SPT PPN* adalah SPT PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang digunakan untuk merekam SPT beserta lampirannya, memelihara data SPT beserta lampirannya, *generate* dan SPT digital serta mencetak SPT dan dapat dilaporkan melalui media elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa *e-SPT PPN* yang merupakan salah satu jenis *e-SPT*, sebagai wujud modernisasi administrasi perpajakan yang menggunakan kecanggihan teknologi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada para Wajib Pajak khususnya wajib

pajak yang berkewajiban untuk melaporkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

SPT merupakan sarana yang bagi Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan dengan benar semua hal tentang Wajib Pajak mulai dari identitas, kegiatan usaha sampai jumlah harta yang semuanya yang berkaitan dengan perpajakan. Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang sebenarnya terutang.

Pengusaha Kena Pajak (PKP) melaporkan sendiri SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai berkaitan dengan kegiatan usaha yang terutang. Karena *self assessment system* menuntut kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk melakukan tindakan kecurangan, penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penggelapan pajak (*tax evasion*). Tindakan kecurangan dapat dilakukan dengan usaha-usaha untuk memperkecil jumlah pajak yang terutang atau menggeser beban pajak yang terutang dengan melanggar ketentuan-ketentuan pajak yang berlaku, tindakan kecurangan tersebut seperti menerbitkan faktur pajak fiktif. Menurut Siti (2010:149) penyebab Wajib Pajak tidak patuh adalah:

Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintahan, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak.

Oleh karena itu, dalam menidaklanjuti ketidakpatuhan Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak (PKP) tersebut, perlu dilakukan pengawasan yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan<sup>4</sup> perpajakan yang berlaku agar *Good governace* di indonesia berjalan sesuai dengan ketentuan reformasi perpajakan dan sistem modernisasi di Negara ini. Dengan adanya teknologi terbaru diharapkan memudahkan Wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, sehingga kepatuhan Wajib Pajak meningkat dan penerimaan pajak ikut meningkat dan optimal.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN PPN terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, maka penulis melakukan penelitian di KPP Pratama Cibinong yang berlokasi di Jl. Aman No. 1, Komplek Pemda Bogor.

KPP Pratama Cibinong memiliki visi Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dibanggakan dan dipercaya masyarakat, sedangkan misinya untuk menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-undang Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

KPP Pratama Cibinong merupakan instansi pemerintah yang bergerak di pelayanan pajak khususnya daerah Cibinong dan sekitarnya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong merupakan hasil reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007, serta sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007



tanggal 9 Agustus 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah DJP Banten, Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II, mulai beroperasi tanggal 14 Agustus 2007.

## 3.2. Metode Penelitian

### 3.2.1. Desain penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan pengembangan pengetahuan dan pemecahan masalah dengan usaha penyelidikan yang sistematis dan terorganisir. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan rancangan/desain penelitian yang mencakup:

#### 1. Jenis, Metode, dan Teknik Penelitian

##### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Eksploratif, yaitu menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan fenomena serta hubungan antara implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### b. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah Studi Kasus, yaitu penelitian tentang subjek penelitian yang berhubungan dengan suatu fase spesifik atau 'kasus dari keseluruhan personalitas mengenai masalah yang berkaitan dengan hubungan antara implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### c. Teknik Penelitian

Teknik yang digunakan dalam penelitian adalah Analisis Kualitatif dan Kuantitatif (nonstatistik), yaitu penelitian yang mencari jawaban secara mendasar tentang sebab akibat dengan menganalisis serta memperbandingkan faktor-faktor penyebab terjadinya atau munculnya suatu fenomena tertentu.

## 2. Unit analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Groups*, yaitu sumber data yang analisisnya merupakan respon grup ataupun fungsional di seksi PDI (Pengolahan Data Informasi) dan Seksi Pelayanan di KPP Pratama Cibinong.

### 3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan proses analisis, maka terlebih dahulu penulis mengklasifikasi variabel penelitian ke dalam dua kelompok:

1. Variabel Independen (variabel tidak terikat/bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi terhadap variabel dependen dalam skripsi ini yang menjadi variabel independen adalah implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN.
2. Variabel Dependen (variabel terikat/tidak bebas) adalah variabel yang dapat dipengaruhi variabel independen. Dalam skripsi ini yang menjadi variabel dependen adalah tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kedua variabel tersebut selanjutnya dapat dioperasionalisasikan dan dituangkan dalam bentuk tabel seperti berikut:

Tabel 1.  
Operasionalisasi Variabel  
Implikasi Sistem Pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
di KPP pratama Cibinong

Variabel/Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Sistem pelayanan e-SPT PPN	a. Strategi Organisasi.	- Sosialisasi	Ordinal
		- Motivasi	Ordinal
	b. Struktur Organisasi	- Pembentukan AR ( <i>account Representatif</i> )	Ordinal
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	a. Ketaatan tempat penyampaian SPT.	- Disampaikan ke KPP yang telah ditentukan DJP.	Ordinal
	b. Batas waktu penyampaian.	- 20 hari setelah akhir masa pajak.	Ordinal

### 3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Pada penelitian ini penulis tidak menggunakan metode penarikan sampel, karena penulis tidak mengetahui jumlah populasi yang akan diambil. Walaupun demikian, penulis tetap mengumpulkan data dan informasi berkenaan dengan penelitian seperti Jumlah Wajib Pajak terdaftar sebagai Pengusaha Kena pajak, Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan e-SPT, data penyampaian SPT Masa PPN sebelum dan sesudah adanya e-SPT pada tahun 2007 sampai tahun 2010.

### 3.2.4. Prosedur pengumpulan data

Untuk mendapatkan data dan informasi pendukung dalam penelitian ini, maka prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Riset Kepustakaan

Kajian yang menggunakan penelitian kepustakaan merupakan metode utama yang dilakukan dengan mengambil bahan kajian dari buku, teori, literatur, dan bahan bacaan lain yang berkaitan dengan objek yang diteliti, sehingga memiliki landasan teoretis yang handal.

#### 2. Riset Lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian dengan mengumpulkan informasi yang relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti mengenai implikasi e-SPT dalam pelaporan pajak PPN terhadap

tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Teknik yang digunakan dalam riset lapangan ini adalah dengan melakukan wawancara. Wawancara (*interview*) adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk mendapat informasi dari terwawancara, dengan pihak yang berkepentingan dalam instansi mengenai hal yang dianggap perlu dalam penelitian.

### 3.2.5. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif (nonstatistik), yaitu menggambarkan keadaan suatu objek penelitian yang sebenarnya dengan mengumpulkan data relevan yang tersedia, kemudian disusun, dipelajari, dan dianalisis lebih lanjut mengenai implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Data yang diperoleh adalah data yang diberikan langsung kepada penulis dari KPP Pratama Cibinong.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran umum perusahaan**

##### **4.1.1. Sejarah dan perkembangan perusahaan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong merupakan penerapan reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007, serta sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-112/PJ/2007 tanggal 9 Agustus 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah DJP Banten, Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II, mulai beroperasi tanggal 14 Agustus 2007.

KPP Pratama Cibinong memiliki visi Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dibanggakan dan dipercaya masyarakat, sedangkan misinya untuk menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah

berdasarkan Undang-undang Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

a. Tugas Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan dalam wewenangnya berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi Organisasi

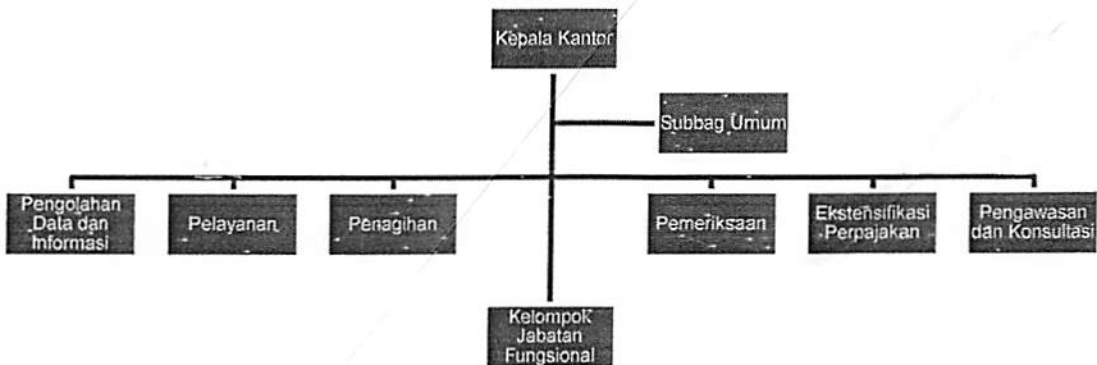
Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- 2) Penetapan dan penertiban 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) Pelaksanaan ekstensifikasi;
- 7) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan;
- 8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- 9) Pengawasan dan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- 10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- 11) Pelaksanaan intensifikasi;
- 12) Pembetulan ketetapan pajak;
- 13) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- 14) Pelaksanaan administrasi kantor.

#### 4.1.2. Struktur organisasi dan tugas

##### a. Struktur Organisasi





Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong mempunyai struktur organisasi sebagai berikut :

- 1) Subbagian Umum;
- 2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
- 3) Seksi Pelayanan;
- 4) Seksi Penagihan;
- 5) Seksi Pemeriksaan;
- 6) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
- 7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I;
- 8) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II;
- 9) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III;
- 10) Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV; dan
- 11) Kelompok Jabatan Fungsional.

b. Tugas masing-masing seksi adalah sebagai berikut :

- 1) Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- 2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling*, pelaksanaan *e-SISMIOP* dan *SIG*, serta penyiapan laporan kinerja.

- 3) Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
- 4) Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
- 5) Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
- 6) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.
- 7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak,

usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.

#### 4.1.3. Wilayah Kerja

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

- a. Kecamatan Cibinong;
- b. Kecamatan Bojong Gede;
- c. Kecamatan Gunung Putri;
- d. Kecamatan Babakan Madang;
- e. Kecamatan Gunung Sindur;
- f. Kecamatan Kemang;
- g. Kecamatan Parung;
- h. Kecamatan Tajur Halang; dan
- i. Kecamatan Sukaraja.

#### 4.1.4. Aspek-Aspek Kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong, memberikan pelayanan publik dengan baik kepada Wajib Pajak, dengan memenuhi semua kebutuhan Wajib Pajak untuk dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan prosedur

dan tata kerja organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong, aktivitas-aktivitas yang dijalankan antara lain:

- a. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
- b. Melakukan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayananan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
- c. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah, data maupun, keterangan lain, dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.
- d. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 4.2. Bahasan Identifikasi dan Tujuan Penelitian

### 4.2.1. Implikasi Sistem Pelayanan e-SPT PPN pada KPP Pratama Cibinong

Untuk menilai bagaimana Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong yang terdiri dari 2 indikator, yaitu Strategi Organisasi, dan Struktur Organisasi. Disesuaikan dengan kriteria penilaian standar yang diungkapkan Suharsimi (2004, 35), sebagai berikut:

Tabel 2.  
Kriteria Penilaian

Nilai	Kategori
90 – 100	Sangat baik
70 – 89	Baik
60 – 69	Cukup
50 – 59	Kurang baik
0 – 50	Sangat kurang Baik

(Sumber: Suharsimi, 2004, 35)

#### 4.2.1.1. Strategi Organisasi

Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui berbagai pihak, seperti perguruan tinggi, tokoh agama, dan juga melalui media masa, portal *website*, serta pemasangan *billboard* di tempat-tempat strategi dan meningkatkan kinerja penyuluhan sebagai *information service* dan *public relation*.

**Tabel 3.**  
**Peta Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT dengan sosialisasi**  
**Pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010**

Keterangan	Tahun 2007/WP	Tahun 2008/WP	Tahun 2009/WP	Tahun 2010/WP
WP terdaftar sebagai PKP	6875	8015	10556	11956
WP yang menggunakan e-SPT PPN	2550	4005	5037	6007
WP yang telah disosialisasikan tentang e-SPT PPN	3500	4010	5000	6534
WP yang belum disosialisasikan tentang e-SPT PPN	3375	4005	5556	5422
WP yang telah disosialisasikan dan telah menggunakan e-SPT PPN	2000	3005	4030	5505
Persentase Jumlah WP yang telah disosialisasikan dan telah menggunakan e-SPT PPN	57%	75%	80%	85%
WP yang tidak disosialisasikan dan telah menggunakan e-SPT PPN	550	1000	1007	502
Persentase Jumlah WP yang tidak disosialisasikan dan telah menggunakan e-SPT PPN	16%	25%	25%	9%

(Sumber: Laporan penggunaan e-SPT KPP Pratama Cibinong)

Sosialisasi tentang aplikasi e-SPT PPN pada KPP Pratama Cibinong pada tahun 2007 kurang baik, hal ini tercermin dari persentase jumlah Wajib pajak yang telah disosialisasikan dan telah menggunakan e-SPT PPN hanya 57%. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong masih kurang baik dalam pelaksanaan sosialisasi tentang e-SPT PPN ini dikarenakan penggunaan e-SPT PPN masih dirasa terlalu sulit oleh Wajib Pajak khususnya PKP.

Sedangkan pada tahun 2008 Wajib Pajak yang telah disosialisasikan dan telah menggunakan e-SPT PPN mengalami peningkatan sebesar 18% menjadi 75% dan sosialisasi KPP Pratama Cibinong pada tahun 2008 menjadi baik.

Dengan memberikan kemudahan dan tidak menghabiskan banyak waktu pada saat melaporkan dan seiring perubahan zaman menjadi modern, pada tahun 2009 KPP Pratama Cibinong mengalami peningkatan yg lebih signifikan karena meningkat sebesar 15% sehingga KPP Pratama Cibinong telah melakukan sosialisasi dengan baik karena telah mencapai 80% dan di tahun 2010 meningkat sebesar 5% menjadi 85% Wajib Pajak yang telah disosialisasikan dan telah menggunakan e-SPT PPN.

Alasan dilakukannya sosialisasi adalah agar Wajib Pajak bisa menyampaikan SPTnya lebih cepat dan efektif. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT menggunakan e-SPT lebih efektif dibandingkan dengan yang manual, tetapi perlu diperhatikan Wajib Pajak tetap perlu melakukan penyampaian SPT baik secara manual dan elektronik.

**Tabel 4.**  
**Peta Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan motivasi**  
**Pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010**

Keterangan	Tahun 2007/WP	Tahun 2008/WP	Tahun 2009/WP	Tahun 2010/WP
WP terdaftar sebagai PKP	6875	8015	10556	11956
WP yang menggunakan e-SPT PPN	2550	4005	5037	6007
WP yang telah diberikan motivasi mengenai e-SPT PPN	1500	2000	3100	4225
WP yang belum diberikan motivasi mengenai e-SPT PPN	5375	6015	7456	7731
WP yang diberikan motivasi dan telah menggunakan e-SPT PPN	900	1500	2700	3805
Persentase Jumlah WP yang diberikan motivasi dan telah menggunakan e-SPT PPN	60%	75%	87%	90%
WP yang tidak diberikan motivasi dan telah menggunakan e-SPT PPN	1650	2505	2337	2202
Persentase Jumlah WP yang tidak diberikan motivasi dan telah menggunakan e-SPT PPN	30%	41%	31%	28%

(Sumber: Laporan penggunaan e-SPT KPP Pratama Cibinong )

Dengan memberikan motivasi kepada Wajib Pajak mengenai aplikasi e-SPT maka, KPP Pratama Cibinong telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern, dorongan berupa kemudahan-kemudahan jika menggunakan aplikasi ini pada tahun 2007 motivasi KPP Pratama Cibinong cukup baik walaupun motivasi yang diberikan tidak menyeluruh kepada Wajib Pajak yang belum menggunakan e-SPT yang terlihat dari persentase sebesar 60%. Motivasi pada KPP Pratama Cibinong hanya dilakukan pada sebagian Wajib Pajak dan dilakukan hanya disaat Wajib Pajak melakukan pelaporan di KPP Pratama Cibinong dalam mewujudkan pelaksanaan *good governance*, pelayanan yang baik dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam penggunaan e-SPT PPN ini sehingga Wajib Pajak yang menggunakan e-SPT PPN dapat meningkat.



Pada tahun 2008 terlihat Wajib Pajak yang telah mendapat motivasi dan telah menggunakan e-SPT PPN meningkat 15% dari tahun sebelumnya dikarenakan DJP lebih memudahkan lagi aplikasi elektronik ini.

Pada tahun 2009 Wajib Pajak yang telah diberikan motivasi dan telah menggunakan e-SPT PPN meningkat menjadi 87%, artinya motivasi yang diberikan oleh KPP Pratama Cibinong dari kurang baik menjadi “baik” dilihat dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan, yaitu dari 60% tahun 2007 mengalami peningkatan 30% sampai dengan tahun 2010 menjadi 90%. Walaupun begitu sistem pelayanan e-SPT PPN ini sangat membutuhkan dukungan dan kesadaran dari masyarakat sendiri yang peduli melaporkan dan membayar pajaknya yang dapat meningkatkan pelaporan pajak karena kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh pelayanan yang baik.

#### 4.2.1.2. Struktur organisasi

Penunjukan *Account Representative* yang khusus melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak secara langsung. Dengan pembagian tugas disesuaikan dengan kelompok usaha Wajib Pajak, *Account Representative* memiliki pemahaman tentang bisnis dan kebutuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. *Account Representative* bertanggungjawab untuk memberikan

jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak secara efektif dan profesional, terutama mengenai rekening Wajib Pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan (*ruling*), perubahan data identitas Wajib Pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Tabel 5.

Peta Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan pembentukan *Account Representatif* Pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010

Keterangan	Tahun 2007/WP	Tahun 2008/WP	Tahun 2009/WP	Tahun 2010/WP
WP terdaftar sebagai PKP	6875	8015	10556	11956
WP yang menggunakan e-SPT PPN	2550	4005	5037	6007
WP yang mendapat pelayanan melalui AR tentang e-SPT PPN	2550	4005	5037	6007
WP yang belum mendapat pelayanan melalui AR tentang e-SPT PPN	4325	4010	5519	5949
WP yang mendapat pelayanan AR dan telah menggunakan e-SPT PPN	1500	3500	4500	5568
Persentase WP yang mendapat pelayanan AR dan telah menggunakan e-SPT PPN	58%	87%	89%	92%
WP yang tidak mendapat pelayanan AR dan telah menggunakan e-SPT PPN	1050	505	537	439
Persentase WP yang tidak mendapat pelayanan AR dan telah menggunakan e-SPT PPN	24%	12%	9%	7%

(Sumber: Laporan penggunaan e-SPT KPP Pratama Cibinong)

Dengan pembentukan *Account Representatif*, penerapan e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong menjadi lebih baik dari tahun ke tahun, hal ini terlihat dari persentase pada tahun 2007 sebesar 58% meningkat pada tahun 2008 sebesar 29% menjadi 87% pada tahun ini peningkatan yang terjadi cukup signifikan

dikarenakan WP telah mendapat manfaat yang baik dari pembentukan *Account Representative*.

Pada tahun 2009 penerapan e-SPT dengan pembentukan *Account Representative* termasuk kategori “baik” walaupun hanya mengalami peningkatan 2% menjadi 89%. Dengan menggunakan e-SPT, pelayanan lebih cepat dibanding manual, dan kelebihan serta kemudahan dalam menggunakan e-SPT dari tahun ke tahun maka, pada tahun 2010 WP yang menggunakan e-SPT dengan pembentukan *Account Representative* meningkat sebesar 3% menjadi 92%. Hal ini tidak terlepas dari *Account Representative* yang berusaha memberikan jawaban dari setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak dengan professional.

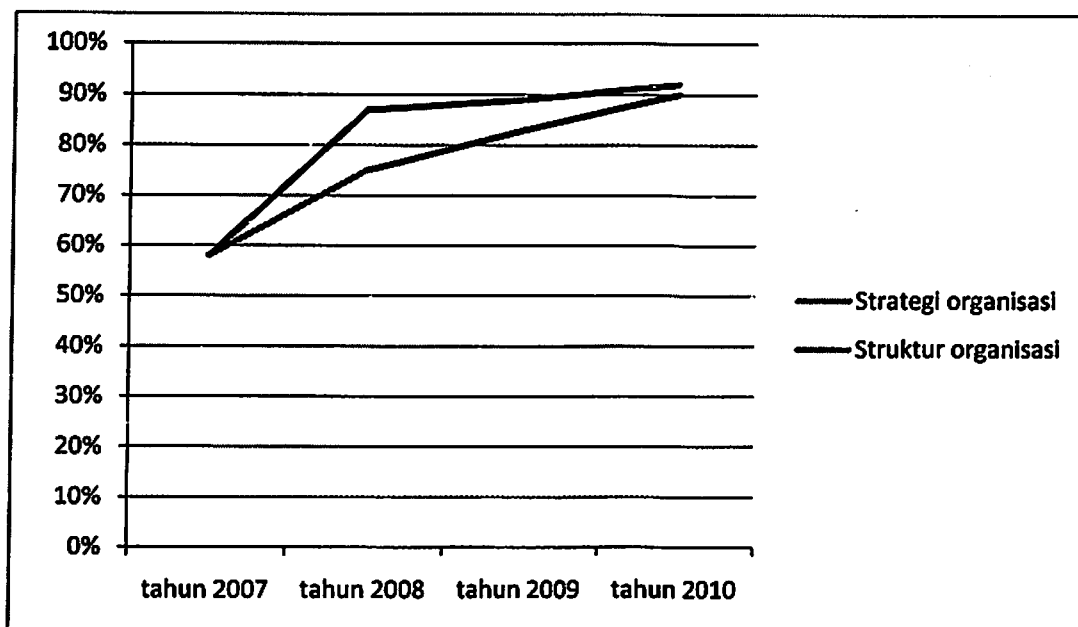
Selanjutnya, ringkasan data dari variabel Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN pada KPP Pratama Cibinong. Penerapan sistem pelayanan e-SPT PPN Pada KPP Pratama Cibinong diukur menggunakan 2 indikator yaitu Strategi organisasi, dan Struktur organisasi.

Berikut ringkasan dari hasil penelitian mengenai Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong.

Tabel 6.  
 Persentase Implikasi Sistem Pelayanan e-SPT PPN  
 Pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010

NO	Indikator	Tahun 2007	Nilai	Tahun 2008	Nilai	Tahun 2009	Nilai	Tahun 2010	Nilai
1	Persentase Strategi Organisasi	58%	Kurang Baik	75%	Baik	83%	Baik	90%	Sangat Baik
2	Persentase Struktur Organisasi	58%	Kurang Baik	87%	Baik	89%	Baik	92%	Sangat Baik
Persentase Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN		58%	Kurang Baik	81%	Baik	86%	Baik	91%	Sangat Baik

Ringkasan data tersebut dapat digambarkan lebih jelas lagi seperti gambar dibawah ini:



Gambar 3.  
 Kurva indikator variabel Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN

Dari tabel dan gambar diatas maka dapat diketahui untuk strategi organisasi, struktur organisasi memiliki persentase yang meningkat setiap tahunnya dapat dilihat bahwa penerapan sistem pelayanan e-SPT PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong sudah termasuk kategori

"baik". Artinya penerapan sistem pelayanan e-SPT PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong, yang meliputi strategi organisasi dan struktur organisasi sudah mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

#### 4.2.2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cibinong

Untuk menilai bagaimana pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong. yang terdiri dari 2 indikator, yaitu ketaatan tempat penyampaian SPT, dan batas waktu penyampaian. Disesuaikan dengan kriteria penilaian standar yang diungkapkan Suharsimi (2004, 35), sebagai berikut:

Tabel 7.  
Kriteria Penilaian

Nilai	Kategori
90 – 100	Sangat baik
70 – 89	Baik
60 – 69	Cukup
50 – 59	Kurang baik
0 – 50	Sangat kurang Baik

(Sumber: Suharsimi, 2004, 35)

##### 4.2.2.1. Ketaatan tempat Penyampaian SPT

Salah satu ketentuan penyampaian SPT adalah SPT disampaikan melalui sarana/ tempat yang sudah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Artinya bahwa pelaporan atau penyampaian SPT dapat disampaikan oleh Wajib Pajak dalam bentuk kertas dan elektronik melalui tempat yang sudah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan batas waktu penyampaian yang sudah ditentukan.

**Tabel 8.**  
**Peta Wajib Pajak yang menyampaikan SPT berdasarkan Ketaatan**  
**tempat Penyampaian SPT pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010**

Keterangan	Tahun 2007/WP	Tahun 2008/WP	Tahun 2009/WP	Tahun 2010/WP
Jumlah WP terdaftar	12728	13325	14006	15553
Jumlah WP yang menyampaikan SPT di tempat yang telah ditunjuk oleh DJP	7054	9007	10556	12507
Persentase jumlah WP yang menyampaikan SPT di tempat yang ditunjuk oleh DJP	55%	67%	75%	80%

(Sumber: Laporan penerimaan SPT KPP Pratama Cibinong)

Ketaatan tempat penyampaian SPT pada KPP Pratama Cibinong meningkat, hal ini tercermin dari jumlah persentase pada tahun 2007 sebesar 55% termasuk dalam kriteria kurang baik lalu mengalami peningkatan sebesar 12% pada tahun 2008 menjadi 67%, dan pada tahun 2009 meningkat sebesar 8% menjadi 75%, artinya WP yang menyampaikan SPT langsung ke KPP yang telah ditunjuk oleh DJP telah meningkat setiap tahunnya yaitu dari 55% di tahun 2007 mengalami peningkatan menjadi 80% di tahun 2010 sehingga termasuk dalam kategori “baik”. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong sudah menyampaikan SPT dengan mengisi dengan lengkap dan tepat waktu sehingga Wajib Pajak terhindar dari sanksi administrasi, Wajib Pajak juga menyadari bahwa penyampaian SPT secara langsung ke KPP lebih baik dibandingkan dengan melalui pos atau jasa kurir sebab Wajib Pajak bisa langsung konsultasi pada aparat pajak bila ada yang tidak dimengerti oleh Wajib Pajak dibandingkan melalui jasa kurir atau pos.

#### 4.2.2.2. Batas Waktu Penyampaian

Dalam proses perpajakan dikenal adanya pelaporan pajak. Pelaporan pajak di Indonesia dilakukan melalui penyampaian SPT Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan pelunasan pemotongan PPh oleh pihak lain, penghasilan yang merupakan objek dan bukan objek pajak. Dalam proses penyampaian SPT ke Kantor Pelayanan Pajak memiliki batas waktu penyampaian.

1. Untuk SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak. Apabila terlambat akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000 dan untuk SPT Masa Selain PPN, Rp 500.000.
2. Untuk SPT Tahunan, paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak. Bila terlambat akan dikenakan denda sebesar Rp 250.000 untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dan Rp 1.000.000 untuk SPT Tahunan PPh Badan.

**Tabel 9.**  
**Peta Wajib Pajak yang menyampaikan SPT berdasarkan Batas Waktu**  
**Penyampaian Pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010**

Keterangan	Tahun 2007/WP	Tahun 2008/WP	Tahun 2009/WP	Tahun 2010/WP
Jumlah WP terdaftar	12728	13325	14006	15553
Jumlah WP yang menyampaikan SPT 20 hari setelah akhir masa Pajak	6950	8009	9850	12498
Persentase jumlah WP yang menyampaikan SPT 20 hari setelah akhir masa pajak	54%	60%	70%	81%

(Sumber: Laporan penerimaan SPT KPP Pratama Cibinong)

Batas waktu penyampaian SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong sudah cukup lama, hal ini tercermin dari persentase dari tahun 2007 sebesar 54% mengalami peningkatan sebanyak 26% sampai dengan tahun 2010 dari kurang baik meningkat menjadi kategori “baik”. Menyampaikan SPT sesuai dengan waktu yang ditentukan, apabila tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT akan dikenakan denda. Apabila Wajib Pajak tidak bisa memenuhi batas waktu penyelesaian, Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan perpanjangan waktu penyampaian SPT. Batas waktu penyampaian sesuai dengan waktu yang ditentukan agar Wajib Pajak tidak dikenai sanksi dan itu sangat membantu dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Ringkasan data dari variabel Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong diukur menggunakan dua indikator yaitu ketaatan tempat penyampaian SPT dan batas waktu penyampaian SPT.

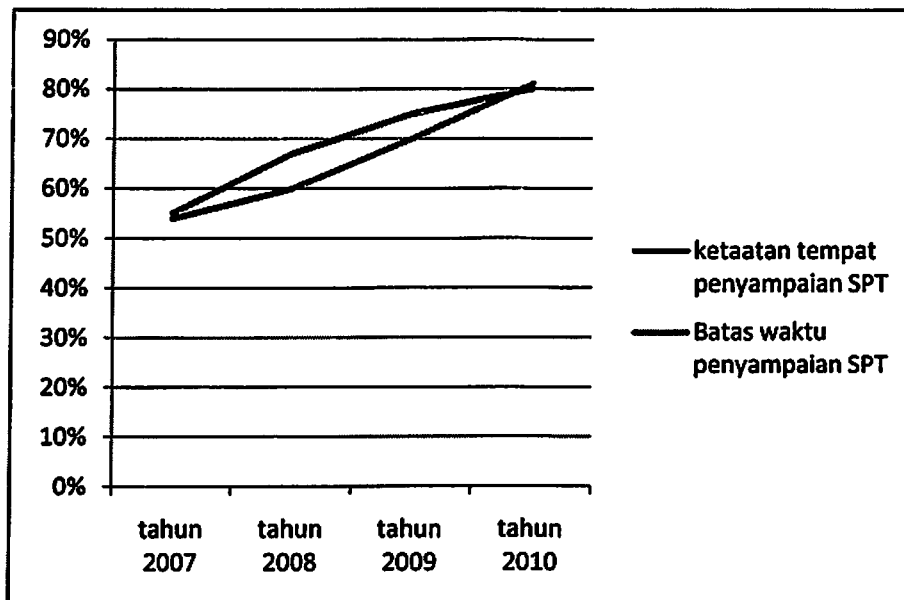


Berikut ringkasan dari data hasil penelitian mengenai pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong.

Tabel 10.  
Persentase Tingkat kepatuhan Wajib Pajak  
Pada KPP Pratama Cibinong tahun 2007-2010

No.	Indikator	Tahun 2007	Nilai	Tahun 2008	Nilai	Tahun 2009	Nilai	Tahun 2010	Nilai
1	Persentase Ketaatan tempat penyampaian SPT	55%	Kurang Baik	67%	Cukup Baik	75%	Baik	80%	Baik
2	Persentase Batas Waktu penyampaian	54%	Kurang Baik	60%	Cukup Baik	70%	Baik	81%	Baik
Persentase tingkat Kepatuhan WP		55%	Kurang Baik	64%	Cukup Baik	73%	Baik	80%	Baik

Ringkasan data tersebut dapat digambarkan lebih jelas lagi seperti gambar dibawah ini:



Gambar 4.  
Kurva indikator variabel Tingkat kepatuhan WP

Dari tabel dan gambar diatas maka dapat diketahui untuk ketaatan tempat penyampaian SPT dan batas waktu Penyampaian, memiliki besarnya persentase pada tahun 2007

yaitu 55% tahun 2008 sebesar 64% meningkat sebesar 9% yang dikategorikan cukup baik.

Pada tahun 2009 meningkat sebesar 9% menjadi 73% dan bertambah 7% di tahun 2010 menjadi 80%. Jadi, peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak tahun 2007-2010 dapat disimpulkan mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebesar 55% tahun 2007 menjadi 80% tahun 2010 yang termasuk dalam kategori kurang baik menjadi "baik". Artinya tingkat kepatuhan dalam pelaporan SPT oleh Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong, yang meliputi ketaatan tempat penyampaian SPT dan batas waktu penyampaian SPT secara keseluruhan sudah dilakukan oleh Wajib Pajak dengan baik dan meningkat tiap tahunnya, Sesuai dengan yang diharapkan DJP dan akan membantu meningkatkan penerimaan pajak.

#### 4.2.3. Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cibinong

Dari hasil pengujian perumusan masalah deskriptif diketahui nilai implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN pada KPP Pratama Cibinong menurut data pada tabel mencapai tingkat 91%, berdasarkan kategori yang digunakan maka tingkat penerapan tersebut termasuk dalam kategori sangat baik, dimana mengalami peningkatan dari tahun 2007 sebesar 58% meningkat menjadi 91% pada tahun 2010 dari kategori kurang baik

menjadi “baik”. Struktur organisasi mendapatkan nilai tertinggi yaitu 92%, diikuti Strategi organisasi dengan nilai 90%.

Saat ini sistem pengisian SPT PPN telah mengalami perkembangan. SPT PPN saat ini dapat dilakukan secara elektronik dan *on line*. Adapun definisi *e-SPT PPN* menurut keterangan dari Direktorat Jendral Pajak pada *User Manual e-SPT PPN 1107* menurut siti (2006, 82) menyatakan bahwa “*e-SPT PPN* adalah aplikasi perpajakan yang digunakan untuk membantu Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang PPN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Dilihat dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *e-SPT PPN* adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktur Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak PPN sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penerapan modernisasi prosedur organisasi dalam praktiknya terutama berupa penunjukan *Account Representative* yang merupakan kegiatan utama program pengembangan Pelayanan Prima dimana dalam pelaksanaannya mendapatkan tanggapan positif baik oleh Wajib Pajak. Tugas *Account Representative* dalam menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya serta membantu Wajib Pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi atas permasalahan perpajakan hampir selalu terlaksana, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelaksanaan tugas tersebut tidak optimal dikarenakan masih kurangnya akses informasi atas peraturan baru, Wajib Pajak juga

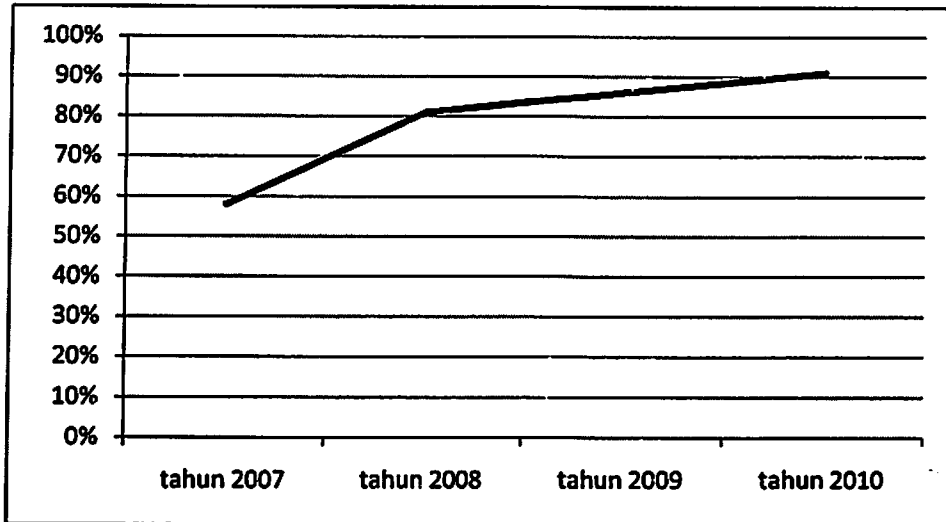
mengharapkan *Account Representative* memiliki pemahaman yang luas atas jenis usaha Wajib Pajak. Konsolidasi internal dan laporan internal rutin banyak terhambat oleh ketiadaan prosedur kerja KPP modern, dimana juga dapat diketahui belum tersusunnya ukuran dan pengukuran serta standar kinerja pelayanan dan pengawasan. Penggunaan media elektronik terutama dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan e-SPT dan e-Filing dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi *compliance cost* Wajib Pajak, Wajib Pajak pada dasarnya setuju bahwa tiap hambatan teknis dalam e-SPT akan dibantu penyelesaiannya, hambatan tersebut menurut Wajib Pajak antara lain berupa penggunaan e-SPT yang dirasakan terburu-buru dan kurang disosialisasikan, serta masih ditemukan masalah dalam transfer dan *upload data*.

Penerapan struktur organisasi antara lain berkaitan dengan penyusunan organisasi berdasarkan fungsi, kegiatan dalam program meningkatkan produktivitas aparat perpajakan ini mendapatkan tanggapan yang positif dari Pegawai Pajak dan Wajib Pajak dimana penyusunan organisasi berdasarkan fungsi hampir selalu memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan menjadi tidak kaku/ketat dengan prinsip orientasi hasil.

Pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* hampir selalu diterapkan sesuai dengan fungsinya. penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) terus dilakukan dengan

dilengkapi berbagai modul yang mengarah pada otomasi kantor, hambatan utamanya terletak pada kemampuan *server* yang tersedia.

Gambar yang lebih jelas mengenai Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN pada KPP Pratama Cibinong adalah sebagai berikut:



Gambar 5.

Kurva Variabel Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN

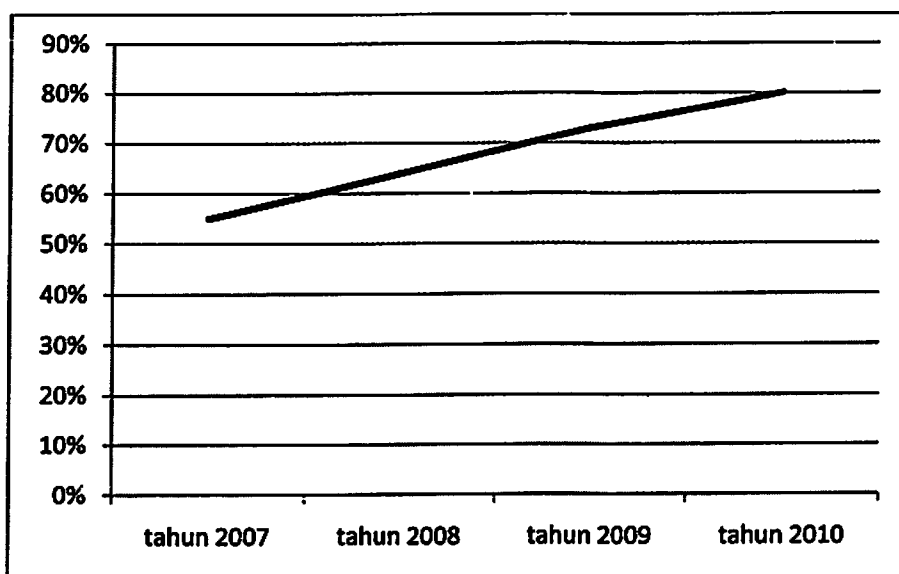
Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT mendapat nilai dengan kategori “baik” karena persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 55% tahun 2007 meningkat menjadi 80% tahun 2010 dari kategori kurang baik menjadi “baik” yang diikuti persentase ketaatan tempat penyampaian SPT sebesar 80% tahun 2010. Kebanyakan Wajib Pajak melaporkan langsung SPTnya ke KPP yang telah ditetapkan oleh DJP sebab, Wajib Pajak merasa lebih nyaman dan bila ada suatu hal yang menyulitkan tentang pemenuhan kewajibannya dapat langsung menanyakan kepada aparat pajak.

Di dalam pelaksanaan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia diperlukan suatu kesadaran dan peran serta Wajib Pajak dalam penyelenggaraan perpajakan, karena Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh

untuk melaksanakan dan memenuhi sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Wajib Pajak dituntut untuk berperan aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sistem pemungutan pajak yang dimaksud adalah *self assesment system*. Pelaksanaan *self assesment system* dibutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan kebenarannya dan sistem *self assesment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”.

Selanjutnya, mengenai batas waktu penyampaian SPT, Wajib Pajak yang menyampaikan setelah 20 hari setelah akhir masa pajak selalu meningkat tiap tahun dilihat dari persentase pada tahun 2010 mencapai 81% yang termasuk kategori “baik”.

Untuk lebih jelasnya maka, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 6.  
Kurva Variabel tingkat kepatuhan wajib pajak

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien hubungan antara variabel sistem pelayanan e-SPT PPN dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak memiliki hubungan positif. Hal ini ditunjukkan dengan hubungan yang erat atau kuat antara sistem pelayanan e-SPT PPN yang sama-sama bergerak ke arah yang sama diikuti oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Cibinong. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan bergerak ke atasnya kurva variabel X dan variabel Y, menunjukkan bahwa semakin baik sistem pelayanan e-SPT PPN akan membuat pelaporan SPT oleh Wajib pajak semakin patuh. Demikian pula sebaliknya, apabila semakin buruk Sistem pelayanan e-SPT PPN akan membuat pelaporan SPT oleh Wajib Pajak semakin tidak patuh.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak (dilakukan sendiri atau dibantu oleh ahli misalnya praktisi perpajakan nasional/*tax agent*) bukan fiskus selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assesment system* dengan tujuan penerimaan pajak yang optimal dan melalui persentase tersebut terlihat bahwa pelaporan SPT oleh Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong sudah termasuk dalam kategori "baik". Artinya tingkat kepatuhan dalam pelaporan SPT oleh Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong, yang meliputi ketaatan tempat penyampaian

SPT, batas waktu penyampaian SPT secara keseluruhan sudah dilakukan oleh Wajib Pajak dengan baik, Sesuai dengan yang diharapkan DJP dan akan membantu meningkatkan penerimaan pajak.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

##### 5.1.1. Umum

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implikasi Sistem pelayanan e-SPT PPN terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penunjukkan *Account Representative* yang merupakan kegiatan utama program pengembangan Pelayanan Prima dimana dalam pelaksanaannya mendapatkan tanggapan paling positif baik dari Pegawai Pajak maupun Wajib Pajak.
2. Penerapan modernisasi strategi organisasi yang berkaitan dengan program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja, pemanfaatan teknologi terkini, pengembangan pelayanan, penyusunan kebijakan baru manajemen Sumber Daya Manusia, dan penerapan *Good Governance* dalam kategori sangat baik.
3. Pemberian pelayanan dengan mewujudkan *customer satisfaction* dalam program pengembangan Pelayanan Prima selalu diterapkan dan mendapatkan tanggapan yang sangat bagus. Peningkatan pelayanan dengan unit *Complaint Center* telah mewujudkan salah satu fungsi pajak yaitu fungsi demokrasi.

### 5.1.2. Khusus

#### 1. Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong.

Implikasi sistem pelayanan e-SPT PPN pada KPP Pratama Cibinong menurut data pada tabel mencapai tingkat 91%, berdasarkan kategori yang digunakan maka tingkat penerapan tersebut termasuk dalam kategori sangat baik, dimana mengalami peningkatan dari tahun 2007 sebesar 58% meningkat menjadi 91% pada tahun 2010 dari kategori kurang baik menjadi “baik”. Struktur organisasi mendapatkan nilai tertinggi yaitu 92%, diikuti Strategi organisasi dengan nilai 90%.

#### 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cbinong.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT mendapat nilai dengan kategori “baik” karena persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 55% tahun 2007 meningkat menjadi 80% tahun 2010 dari kategori kurang baik menjadi “baik” berarti mengalami peningkatan. yang diikuti persentase ketaatan tempat penyampaian SPT sebesar 80% tahun 2010 dan batas waktu penyampaian SPT selalu meningkat tiap tahun dilihat dari persentase pada tahun 2010 mencapai 81% yang termasuk kategori “baik”.

#### 3. Implikasi Sistem Pelayanan e-SPT PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong.

Sistem pelayanan e-SPT PPN berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong, terlihat dari koefisien hubungan antara variabel sistem pelayanan e-SPT PPN

dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak yang positif. Hal ini ditunjukkan dengan hubungan yang erat atau kuat antara sistem pelayanan e-SPT PPN yang meningkat tiap tahunnya dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 menjadi 91% diikuti oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Cibinong yang juga ikut meningkat dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2010 menjadi 80% dan menjadi kategori “baik”. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan semakin baik sistem pelayanan e-SPT PPN akan membuat pelaporan SPT oleh Wajib pajak semakin patuh. Demikian pula sebaliknya, apabila semakin buruk Sistem pelayanan e-SPT PPN akan membuat pelaporan SPT oleh Wajib Pajak semakin tidak patuh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis akan menemukan beberapa kondisi yang masih memerlukan perbaikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong yaitu:

Pengguna masih banyak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan e-SPT. Hal tersebut disebabkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. KPP Pratama Cibinong harus lebih berperan aktif dalam mensosialisasikan e-SPT di perusahaan-perusahaan dengan mengirimkan AR ke perusahaan-perusahaan untuk melakukan sosialisasi. KPP Pratama Cibinong hendaknya secara intensif memberikan penyuluhan atau mengadakan *in house training* mengenai cara-cara

menggunakan e-SPT yang dapat menimbulkan pemahaman bahwa menggunakan e-SPT adalah mudah atau *user Friendly*.

Dari hasil penelitian banyak terdapat Wajib Pajak yang menganggap e-SPT sulit penggunaannya. Minimnya pengetahuan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak akan e-SPT mengakibatkan sistem administrasi modern perpajakan kurang efektif dan membuat perekaman data yang dilakukan aparat membutuhkan waktu yang cukup lama.

Cara mengatasi keengganan Wajib Pajak untuk menggunakan e-SPT dapat diatasi dengan membuat aplikasi e-SPT *portable* sehingga pengguna tidak perlu meng-install jika ingin menggunakannya, daripada mengenkripsi data lebih baik data dilindungi dengan *password* agar tidak merusak data, sistem internet antara KPP Pratama Cibinong dengan Wajib Pajak harus *online* sehingga Wajib Pajak tidak sulit lagi untuk melaporkan pajak ke KPP.

Oleh karena itu penulis memberikan saran kepada petugas pelayanan pajak agar melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak secara menyeluruh.

## JADUAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan									
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sept
1	Pengajuan Judul	***									
2	Studi Pustaka		***	***							
3	Pembuatan Makalah Seminar			****							
4	Seminar	**									
5	Pengesahan			***							
6	Pengumpulan Data				****	***					
7	Pengolahan Data					****	***				
8	Penulisan Laporan dan Bimbingan							****	****	****	
9	Sidang Skripsi										****
10	Penyempurnaan Skripsi										
11	Pengesahan										

Keterangan : Tanda (\*) menunjukkan satuan unit waktu (minggu)

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta.
- Billy Ivan Transurra. 2010. *Pokok-Pokok Ketentuan Umum Perpajakan*. Edisi Kedua. Semesta Media, Jakarta.
- Bungin B. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Grup, Jakarta.
- <http://www.pajak.go.id> Dirjen Pajak. 2008. *Bagaimana Cara Memperoleh Aplikasi e-SPT..* (diakses 3 desember 2010)
- Erly Suandy. 2008. *Hukum Pajak*. Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan*. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta.
- Gunadi. 2009. *Perpajakan*. PT. Grasindo, Jakarta.
- Hilarius Abut. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Empat. Semesta Media, Jakarta.
- Klinik Pajak. 2010. *Undang-undang PPN dan PPnBM terbaru*. [www.klinik-pajak.com/uu-ppn-dan-ppnbn-terbaru-no-42-tahun-2009.html](http://www.klinik-pajak.com/uu-ppn-dan-ppnbn-terbaru-no-42-tahun-2009.html)
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Andi, Yogyakarta.
- Muda Markus. 2005. *Perpajakan Indonesia Suatu Pengantar*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Pardiat. 2008. *Akuntansi Pajak Lanjutan*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Edisi Kedua. Semesta Media, Jakarta.
- Siti Resmi. 2008. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Keempat. Salemba Empat, Jakarta.
- Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati. 2009. *Akuntansi Perpajakan*. Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.
- Tim Penyusun Pedoman Skripsi S1. 2004. *Pedoman Skripsi S1 Fakultas Ekonomi*. Universitas Pakuan, Bogor.
- Undang-undang No. 42. 2009. *Buku Profil KPP Cibinong, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong*

Tulis S Meliala dan Fransisca Widianti Oetomo. 2010. *Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Semesta Media, Jakarta.

Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Keenam. Salemba Empat, Jakarta.

Yustinus Prastowo. 2009. *Panduan Pajak Lengkap*. Edisi Kedua. Raih Asa Sukses, Jakarta.

KPDJP

KPP Pratama Cibinong  
TAUFIEQ HERMAN  
060044570

KPP Pratama Cibinong  
MUHAJAD SANDY  
060071885

PEGAWAI  
FUNGSIONAL  
AL  
16 pegawai

SubBagian Umum  
SUDIATI  
130915516  
7 pegawai

Seksi Pengolahan Data  
dan Informasi  
KARYONO  
060079507  
11 pegawai

Seksi Pelayanan  
MARDIAH  
NAPITUPULU  
060086865  
15 pegawai

Seksi Pengalihan  
SETYO BAHAT MODJO  
060092781  
3 pegawai

Seksi Pemeriksaan  
LISITYOWATI  
060051695  
4 pegawai

Seksi Pengawasan dan  
Konsultasi  
WIDYONO  
KUSUMAWIDHO  
SOEGIATNO  
060092723

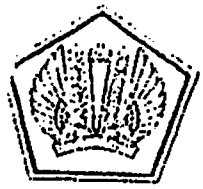
Seksi Pengawasan dan  
Konsultasi III  
JUPRI  
060048344  
6 pegawai

Seksi Pengawasan dan  
Konsultasi III  
SOFYAN RIDWAN  
060056087  
5 pegawai

Seksi Pengawasan dan  
Konsultasi IV  
IRAWANI  
060093320  
5 pegawai

Seksi Ekstensifikasi  
Perpajakan  
VEPA SUSANTI  
060036877  
9 pegawai





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
 KANTOR WILAYAH DJP JAWA BARAT II

Jl. Jend. A. Yani No. 5  
 Bekasi 17141

Telp. 021-88965462 / 88963315  
 Fax. 021-88958778 / 88959913

Nomor : S-244/WPJ.22/BD.05/2010  
 Sifat : Segera  
 Perihal : *Pemberian Ijin PKI/Riset/Permintaan Data*

22 Oktober 2010

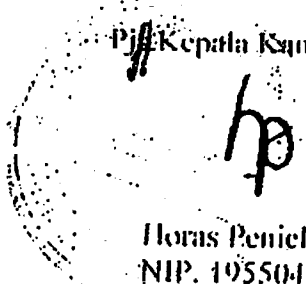
Yth. Kepala KPP Pratama Cibinong  
 Jl. Aman No.1 Komplek Penda  
 Bogor

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : S-5786/WPJ.22/KP.08/2010 tanggal 06 Oktober 2010, S-5789/WPJ.22/KP.08/2010 tanggal 7 Oktober 2010 perihal Pemberian Ijin melaksanakan Magang/Riset, atas nama :

Nama	L/P	NPM	Kahlian
Universitas Pakuan			
Heri Fanta Persada T	L	022107181	Akuntansi
Siti Nurhasanah	P	022107180	Akuntansi

Angin ini Kanwil DJP Jawa Barat II *memberikan ijin untuk magang* dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan yang digunakan untuk keperluan akademis dan tidak untuk dipublikasikan, sepanjang tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 31 KUP.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pj. Kepala Kantor, 27  
  
 Horas Peniel Pasaribu  
 NIP. 195504201975071001

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurhasanah

Nomor Mahasiswa : 022107180

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan benar saya telah menghubungi instansi yang akan saya jadikan lokasi penelitian, dan dari pihak perusahaan telah menyatakan kesanggupan untuk menerima dilakukannya riset/obsevasi tersebut.

Adapun dari pihak perusahaan yang menerima:

Nama : Tutut Aidiningsih, SE

Jabatan : Pelaksana Bagian Umum

Nama Instansi : KPP Pratama Cibinong

Alamat Instansi : Jl. Aman No. 1, Komplek Pemda Bogor

Judul Penelitian : Implikasi e-SPT dalam Pelaporan Pajak PPN terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cibinong.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bogor, 10 Februari 2011  
Yang menyatakan

(Siti Nurhasanah)