

**PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK SURAT PEMBERITAHUAN  
(e-SPT) TERHADAP EFISIENSI PENGISIAN SURAT  
PEMBERITAHUAN (SPT) WAJIB PAJAK DI KECAMATAN SARIO  
KOTA MANADO**

**Muhamad Kubrajaya Kader, Harijanto Sabijono, Heince R.N.Wokas**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
email: [Kubrajaya@gmail.com](mailto:Kubrajaya@gmail.com)*

**ABSTRAK**

Target penerimaan pajak dapat tercapai, apabila didukung oleh fasilitas pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah e-Spt yang merupakan aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam penyampaian SPT. Penggunaan e-SPT dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi pengusaha kena pajak di Kecamatan Sario, Kota Manado. Metode penelitian asosiatif dengan teknik analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi pengusaha kena pajak di Kecamatan Sario, Kota Manado.

***Kata kunci : Pajak, efisiensi, e-SPT***

## 1. PENDAHULUAN

Pembangunan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan dalam rangka mengembangkan atau mengadakan perubahan – perubahan ke arah yang lebih baik. Pembangunan yang ingin dicapai bangsa Indonesia adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang merata baik materiil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945. Demi terciptanya pembangunan nasional, maka penyusunan program pembangunan tersebut mengikuti suatu pola atau tatanan yang telah ditentukan didalam pemerintah negara Indonesia. Dalam usaha yang dilakukan untuk mewujudkan pembangunan tersebut pemerintah harus menciptakan dan menetapkan langkah serta tahap yang harus dilakukan. langkah dan tahap tersebut harus dapat digunakan baik untuk jangka pendek maupun untuk jangka panjang.

Dalam membiayai pembangunan salah satu upaya pemerintah adalah menyerap dari sektor pajak, meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa peran dari sector pendapatan lainnya juga sangat diperlukan. Seperti yang kita ketahui bahwa pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan Negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan Negara tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Syarat mutlak dalam menuju kemandirian bangsa adalah dengan meningkatkan peran serta masyarakat melalui pembayaran pajak. Reformasi birokrasi yang lebih dikenal dengan kata modernisasi yang tidak hanya sebatas peraturan (kebijakan) perpajakan seperti yang terdahulu, tertuang dalam Amademen Undang-Undang Pajak, melainkan secara komprehensif dan simultan menyentuh instrumen perpajakan lainnya.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT wajib pajak di Kecamatan Sario Kota Manado.

### Tinjauan Pustaka

#### Pengertian Pajak

Waluyo (2011:2) pengertian pajak adalah sebagai berikut pajak adalah iuran kepada kas Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

**Pengertian Efisiensi**

Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan beberapa pengertian untuk kata efisien, yaitu:

1. Tepat atau sesuai untuk mengerjakan/menghasilkan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya.
2. Mampu menjalankan dengan tepat dan cermat; berdayaguna; tepat guna.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah melakukan sesuatu secara benar. Dengan kata lain, efisiensi lebih memperhitungkan jumlah pengorbanan/sumber daya yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan.

**Pengertian Wajib Pajak**

Dalam pasal 1 ayat 2, UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP disebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

**Pengertian SPT**

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

**Prosedur Penyelesaian SPT**

Menurut Mardiasmo (2009:30) prosedur penyelesaian SPT diantaranya, adalah:

1. Wajib pajak sebagaimana yang telah diatur, harus mengambil sendiri SPT di tempat yang telah ditetapkan DJP atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Wajib pajak dapat mengambil SPT dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs DJP untuk memperoleh formulir SPT tersebut.
2. Setiap wajib pajak wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor DJP tempat wajib pajak terdaftar/dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP.
3. Wajib pajak yang mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.
4. Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara biasa dengan tandatangan stempel atau tandatangan elektronik/digital, yang semuanya memiliki kekuatan hukum yang sama.

**Pengertian e-SPT**

Menurut Pandiangan, Liberti (2008:35) yang dimaksud dengan e-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, sedangkan pengertian e-SPT menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Prosedur Penyampaian E-SPT**

Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor 6 Tahun 2009 mengenai prosedur penyampaian e-SPT :

1. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem computer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya.
2. Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data perpajakan yang akan dilaporkan.
3. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki Wajib Pajak ke dalam aplikasi e-SPT dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT.
4. Wajib Pajak mencetak bukti pemotongan atau pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikan kepada pihak yang dipotong atau dipungut.
5. Wajib Pajak mencetak formulir induk SPT Masa PPh dengan menggunakan aplikasi e-SPT.
6. Wajib Pajak mendatangi formulir induk SPT Masa PPh pada hasil cetakan aplikasi e-SPT.
7. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media elektronik.
8. Wajib Pajak menyampaikan e-SPT ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

### **Teori Kepatuhan**

Menurut Nasucha (2004), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### **Peneliti Terdahulu**

1. Hasgoro (2009) Pengaruh Penerapan e-SPT (PPN Masa) terhadap Efisiensi Pengisian SPT (PPN Masa) menurut persepsi wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Tegalega.
2. Suhartono (2011) Persepsi Wajib Pajak Pada Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Magelang.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif (hubungan) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2010:11). Melalui penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini digolongkan ke dalam hubungan kausal yaitu terdapat variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2010: 37).

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian dalam hal ini dilakukan di Kecamatan Sario Kota Manado yang adalah wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Adapun waktu dalam melaksanakan penelitian ini adalah antara bulan Februari 2014 sampai dengan April 2014.

### **Prosedur Penelitian**

Penelitian ini diproses dalam beberapa langkah penelitian, mulai dari pengumpulan berbagai referensi baik buku maupun jurnal dan internet dan dilakukan studi terhadap masalah yang diangkat dalam

penelitian. Selanjutnya ditentukan tujuan dan letak permasalahan serta manfaat dari penelitian. Kemudian tahap pengumpulan data yang diperlukan untuk analisis data dalam penelitian ini yang diperoleh dari data primer berupa hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada sampel penelitian. Pengolahan data dapat segera dilakukan setelah data yang dikumpulkan telah rangkum, dalam kasus ini menggunakan bantuan program SPSS. Setelah data diolah dan didapati hasil dari pengolahan data tersebut maka akan dilakukan pembahasan untuk memperoleh kesimpulan dan saran.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

1. Penelitian Pustaka  
Melakukan penelitian dengan mempelajari data yang akan di butuhkan dengan cara mempelajari, mengkaji dan menelaah literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa buku, jurnal maupun makalah yang berkaitan dengan penelitian.
2. Penelitian Lapangan
  - a. Memperoleh izin untuk mengadakan penelitian di Kecamatan Sario Manado serta memperoleh data di KPP Pratama Manado.
  - b. Melakukan Wawancara, yaitu dengan bertanya jawab langsung pada wajib pajak yang bertempat tinggal atau memiliki usaha guna memperoleh informasi berkaitan dengan penerapan e-SPT PPN.
  - c. Memberikan Kuesioner, dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dan cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

### **Teknik Pengolahan Data**

Adapun langkah-langkah dalam melakukan proses pengolahan data yang dilakukan adalah:

1. *Editing*, yaitu langkah awal yang dilakukan untuk memeriksa kuesioner (angket) yang telah dikumpulkan dari responden. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kesalahan dan kecurangan dalam kuesioner.
2. *Coding*, pemberian kode ini bertujuan untuk memudahkan peneliti saat melakukan analisis. Pemberian kode terhadap jawaban, artinya menaruh angka pada tiap jawaban, dari hasil pertanyaan yang bersifat tertutup akan memberikan alternatif jawaban yang bersifat ordinal, artinya terdapat gradasi dan jenjang.
3. Tabulasi, yaitu dengan memasukkan data (angka-angka) ke dalam tabel yang sesuai dengan kebutuhan, setelah itu mengatur angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori. Dalam hal ini menggunakan tabel frekuensi, sehingga dapat diketahui jumlah responden yang menjawab pertanyaan tertentu.
4. Analisis Data, Merupakan serangkaian proses pengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta meringkas data sehingga mudah dibaca dan memberikan arti pada data tersebut

## **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Singkat Kecamatan Sario**

Kecamatan Sario adalah salah satu dari 9 (sembilan) Kecamatan di Kota Manado setelah dimekarkan, dan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 06 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Manado.

### Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Sario

1. Visi Kecamatan Sario yakni : “Kecamatan Sario sebagai Kawasan Ekowisata yang Unggul”.
2. Misi Kecamatan Sario yakni : “Mewujudkan Kecamatan Sario Maju dalam Peradaban”.

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di wilayah Kecamatan Sario Kota Manado, diperoleh data melalui kuesioner yang disebar kepada wajib pajak melalui beberapa pernyataan mengenai pengaruh penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut sudut pandang wajib pajak.

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menerapkan e-SPT, dimana untuk Kota Manado e-SPT baru diberlakukan untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sedangkan untuk Pajak Penghasilan (PPH Pasal 21 - 26) masih menggunakan sistem manual, sehingga dalam penelitian ini wajib pajak yang dimaksud adalah Pengusaha Kena Pajak yang bertempat tinggal dan memiliki usaha di wilayah Kecamatan Sario, Kota Manado. Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan 100 kuesioner, namun dari seluruh kuesioner yang disebar yang berhasil terkumpul/kembali dan dapat diolah hanya sebanyak 35 responden

### Pengujian Validitas

Menurut Sarwono (2012:123), validitas menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut semakin mengenai pada sarasannya. Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS. Uji validitas dilakukan melalui prosedur seleksi item. Prosedur ini mempertimbangkan koefisien korelasi item total, dimana skor item/butir dipandang sebagai nilai X dan skor total sebagai nilai Y. Teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Dinyatakan bahwa item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah bila  $r = 0,3$ . Jadi bila  $r$  antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 1**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel X**

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	r kritis	Keterangan
1	0,63	0,30	Valid
2	0,72	0,30	Valid
3	0,66	0,30	Valid
4	0,76	0,30	Valid
5	0,47	0,30	Valid
6	0,72	0,30	Valid
7	0,76	0,30	Valid
8	0,72	0,30	Valid
9	0,66	0,30	Valid
10	0,72	0,30	Valid
11	0,51	0,30	Valid
12	0,72	0,30	Valid
13	0,63	0,30	Valid
14	0,51	0,30	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi item total untuk variabel X, diketahui bahwa suatu item pertanyaan nilai koefisien validitasnya lebih besar dari titik kritis 0,3 sehingga semua item pertanyaan untuk variabel X dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

**Tabel 2**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Y**

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	r kritis	Keterangan
15	0,78	0,3	Valid
16	0,80	0,3	Valid
17	0,75	0,3	Valid
18	0,69	0,3	Valid
19	0,63	0,3	Valid
20	0,57	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi item total untuk variabel Y, diketahui bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari titik kritis 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan untuk variabel Y dapat dikatakan valid sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

### **Pengujian Reliabilitas**

Setelah dinyatakan valid, kuesioner harus diuji reliabilitasnya yang menunjukkan sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut. Untuk pengujian reliabilitas digunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha  $> 0,6$ .

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X**

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	14

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas untuk variabel X, diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,900. Skor tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga item pernyataan untuk variabel X dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

**Tabel 4**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	6

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Y, diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,799. Skor tersebut lebih besar dari 0,6, sehingga item pernyataan untuk variabel Y dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

### Analisis Kuesioner Terhadap Penerapan e-SPT

**Tabel 5**  
**Persepsi Responden Terhadap Efisiensi Pengisian SPT**

No.	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban										Total Skor
		5		4		3		2		1		
		F	S	f	S	f	s	f	s	f	s	
1.	Kecepatan	13	65	27	108	18	42	12	24	0	0	239
2.	Keakuratan	17	85	30	120	15	45	8	16	0	0	266
3.	Efisiensi Ruang Penyimpanan/Pengarsipan	13	65	33	132	17	51	7	14	0	0	262
Jumlah		43	215	90	360	50	138	27	54	0	0	767
% tiap skor terhadap skor total		28,03%		46,94%		17,99%		7,04%		0,00%		
% skor total terhadap skor ideal		83,71%										

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa persepsi responden mengenai penerapan e-SPT menunjukkan 28,03% responden memberikan jawaban sangat setuju, 46,94% responden memberi jawaban setuju, 17,99% responden memberi jawaban ragu-ragu, 7,04% responden memberi jawaban tidak setuju, dan 0,00% memberikan jawaban sangat tidak setuju. Secara keseluruhan skor total terhadap skor ideal menunjukkan hasil sebesar 83,71%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi responden termasuk kategori baik yaitu sebesar 83,71%.

Dengan demikian penerapan e-SPT dianggap relatif telah efisien yaitu ditinjau dari segi kecepatan, keakuratan dan efisiensi pengarsipan. Namun masih perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya terutama pada indikator dengan skor terkecil yaitu dalam hal kecepatan seperti belum dapat diketahuinya dengan cepat kesalahan dalam hal penghitungan serta belum tercapainya target waktu (penghematan waktu) dalam hal penghitungan dan pelaporan SPT.

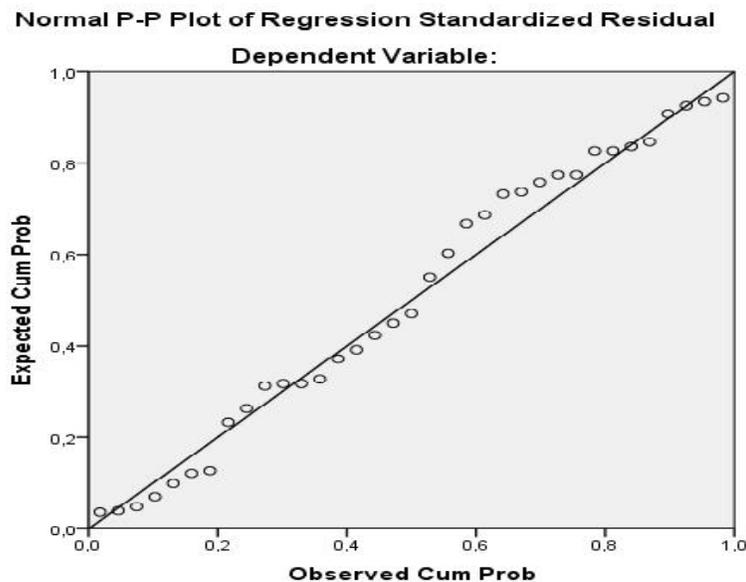
### Pengujian Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan karena salah satu asumsi yang harus dipenuhi untuk dapat melakukan tes parametrik adalah pengamatan harus dilakukan pada populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas yang dilakukan adalah metode grafik normal Probability Plot dan Uji Kolmogorov Smirnov. Jika residual berasal dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data akan terletak di sekitar garis lurus.

## 1) Grafik Probability Plot

**Gambar 4.1**  
**Diagram Sebar (Scatterplot)**



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Dari gambar di atas terlihat bahwa data tersebar di sekeliling garis lurus atau tidak terpencar jauh dari garis lurus, dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas terpenuhi.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis dengan kesimpulan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak di wilayah Kecamatan Sario Kota Manado. Pajak menjadi tulang punggung pendapatan negara dalam pembiayaan dan pembangunan kehidupan bangsa ini. Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi dan adanya ketidakpuasan dari masyarakat atas layanan perpajakan yang diberikan selama ini. Oleh karena itu, untuk memperbaiki diri dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi perpajakan yang meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Hal ini didukung oleh perkembangan dan kemajuan teknologi yang sudah sedemikian canggih.

Agar target penerimaan pajak tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT) yang merupakan aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT Pajak yang terutang. Dimana aplikasi e-SPT memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Data-data perpajakan dapat terorganisasi dengan baik dan sistematis;
2. Mempermudah dalam menghitung SPT dan pembuatan laporan perpajakan;
3. Mudah dan efisien dalam pelaporan perpajakan.

Tetapi aplikasi e-SPT ini juga memiliki hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, antara lain:

1. Kurang mampu dalam melakukan sinkronisasi format data dengan format data yang diinginkan oleh sistem ASP (Application Service Provider) dan sistem DJP (Direktorat Jenderal Pajak).
2. Tidak adanya layanan tambahan untuk mengkonversi data yang diperlukan oleh wajib pajak.
3. Pelaksanaan sosialisasi mengenai e-SPT tidak merata, sehingga kurangnya informasi mengenai kegunaan dan cara menggunakan aplikasi e-SPT.
4. Sarana dan prasarana yang belum memadai dari DJP.
5. Masih rendahnya kemampuan sumber daya manusia DJP dalam pengoperasian sistem e-SPT.

Adalah penting untuk mengetahui bagaimana persepsi para wajib pajak mengenai peningkatan kinerja Direktorat Jenderal Pajak khususnya dalam hal pemrosesan data perpajakan dengan diterapkannya sistem SPT digital karena secara tidak langsung, hal ini berkaitan dengan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap niat baik pemerintah untuk menyelenggarakan penghimpunan dan pemanfaatan dana hasil pajak secara jujur, transparan dan adil. Jika menurut persepsi para wajib pajak tentang penerapan e-SPT selama ini bermanfaat dalam proses pengisian SPT maka penerapan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pengisian SPT sehingga pengisian SPT menjadi efisien.

#### 4. PENUTUP

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh positif terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak di wilayah Kecamatan Sario Kota Manado. Besarnya pengaruh dari penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT adalah sebesar 80,7%, sisanya 19,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.
2. Pengujian hipotesis diperoleh hasil dengan kesimpulan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak.

##### **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat penulis kemukakan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Manado adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e-SPT kepada wajib pajak perlu lebih ditingkatkan sehingga wajib pajak akan lebih memahami urgensi diterapkannya e-SPT, tujuan serta manfaat penerapan e-SPT sehingga akan timbul kesadaran dan motivasi pada diri wajib pajak untuk memanfaatkan fasilitas e-SPT sebagai sarana pelaporan pajak terutang.
2. Perlu dilakukan penyempurnaan secara terus-menerus terhadap sistem e-SPT sehingga menghilangkan kendala dalam penerapan e-SPT oleh wajib pajak. Dengan kata lain, sistem e-SPT harus lebih mudah diterapkan oleh wajib pajak.
3. Perlu terus dilakukan peningkatan kualitas SDM pajak yang cepat tanggap dan kompeten sehingga bila terjadi error maka dapat cepat segera ditangani oleh staf pajak sehingga wajib pajak merasa puas dengan kinerja staf pajak.

4. Perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang cepat dan akurat sehingga wajib pajak tidak perlu mengantri terlalu lama (efisien).

#### DAFTAR PUSTAKA

- KEP-383/PJ/2002 Tentang Tata Cara Pembayaran Setoran Pajak Melalui Sistem Pembayaran Setoran Pajak Melalui Sistem Pembayaran on-line dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Dalam Bentuk Digital.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi XVII- Revisi 2011. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Nasucha, Chaizi. 2009, *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suhartono, Rudy., Wirawan, Ilyas. 2010. *Ensiklopedia Perpajakan Indonesia*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.