

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PELAPORAN SPT MASA BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN BADAN  
MELALUI LAYANAN  
DRIVE THRU  
(STUDI PADA KPP PRATAMA SINGOSARI)**

Maya Zukhrifatil Jinan  
Bambang Haryadi  
Gita Arasy Harwida

Universitas Trunojoyo Madura

***Abstract***

*The purpose of this research is to identify the effectiveness of monthly tax return reporting activities through the drive-thru service in KPP Pratama Singosari. The effectiveness was identified by comparing the objective of the drive thru service and its achievement since it is enacted. This research used qualitative descriptive method and depth interview, observation and documentation as data collecting method. The results this study indicates that the drive thru service is generally effective, however, it does not give asinificant effect for the KPP's service in term of the monthly tax return reporting service.*

**Keywords:** *Effectiveness, Drive Thru, Monthly Tax Return*

**Abstrak**

Penelitian ini berupaya mengungkap efektivitas pelayanan pelaporan SPT Masa melalui layanan *drive thru* pada KPP Pratama Singosari. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan pelaporan SPT Masa melalui layanan pajak *drive thru*. Efektivitas ditinjau dari tujuan yang ingin dicapai dari suatu layanan tersebut. Penelitian ini merupakan jenis kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan pelaporan SPT Masa melalui *drive thru* sudah efektif, tetapi tidak terlalu mempengaruhi pelayanan.

**Kata Kunci :** Efektivitas, *Drive Thru*, SPT Masa

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara dalam negeri yang banyak menyumbang untuk pembangunan negara. Kontribusi penerimaan dari sektor pajak menyumbang sekitar 70% dari total penerimaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) (REPUBLIKA Online, 16. Februari 2015). Pungutan pajak merupakan perwujudan atas kewajiban kepada Negara dalam partisipasi anggota masyarakat untuk memenuhi kepentingan pembangunan sesuai dengan pasal 23 ayat 2 UUD 1945. Dalam melaksanakan kewajibannya wajib pajak dapat menggunakan Surat Pemberitahuan untuk mempermudah pelaporan perpajakannya. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk didalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat (Irwansyah, 2013).

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yang

merupakan perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sehingga dari definisi tersebut dapat disimpulkan jika pajak merupakan suatu bentuk kewajiban bagi wajib pajak.

Direktorat jenderal pajak menyediakan tempat bagi wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban pelaporan dengan menggunakan SPT ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada KPP dimana wajib pajak mendaftar. Dimana TPT merupakan tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada KPP dengan menggunakan SIP (Sistem Informasi Perpajakan)/SAPT (Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu) untuk mempermudah pelayanan perpajakan bagi wajib pajak.

Dari tahun ke tahun wajib pajak yang terdaftar semakin bertambah sehingga kantor pelayanan dilingkungan

Direktorat Jenderal Pajak dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi agar wajib pajak yang terdaftar setiap tahun kepatuhannya menyampaikan SPT meningkat. Salah satu instansi yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kepatuhan menyampaikan SPT adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. Inovasi tersebut adalah pajak *drive thru*, dengan terbitnya Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Nomor KEP-203/WPJ.12/KP.10/2014 tentang Operasionalisasi Pajak *drive thru*, pada tanggal 27 Agustus 2014 Pajak *drive thru* resmi dioperasikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.

Pada tahun 2014, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari yang memiliki Wajib Pajak terdaftar sebanyak 76.632 WP (kondisi per tgl 1 Januari 2014) mempunyai target kepatuhan formal Wajib Pajak sebesar 72,5% (pajakpasuruan.wordpress.com). Untuk mendukung tercapainya target tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari meluncurkan inovasi layanan pajak *drive thru*. Layanan tersebut merupakan pelengkap dari inovasi-inovasi sebelumnya seperti *SMS Center* (pengiriman informasi terbaru tentang perpajakan atau perubahan peraturan perpajakan kepada ±1500 WP Besar melalui SMS) dan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) jarak jauh di Kecamatan Poncokusumo dan Kecamatan Ngantang yang lebih dulu diluncurkan.

Munculnya layanan *drive thru* pajak ini dilatarbelakangi untuk mengurangi jumlah antrian di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sehingga akan mempersingkat waktu yang diperlukan pada saat melapor, terutama pada hari-hari sibuk menjelang batas akhir pelaporan SPT Masa. Melalui layanan *drive thru* ini, melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) menjadi lebih efisien, praktis, dan mudah. Wajib Pajak tidak perlu memarkir mobil atau sepeda motornya dan tidak perlu mengambil tiket antrian di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Selain itu, Wajib Pajak yang akan lapor SPT melalui loket *drive thru* diharapkan telah mengisi SPT-nya dengan lengkap, benar, dan jelas sehingga penelitian lebih mudah dan sederhana.

Menurut kepala kantor wilayah (Kanwil) DJP Jawa Timur III, Budi Susanto, dalam sambutannya mengucapkan selamat kepada KPP Pratama Singosari yang telah menorehkan sejarah dengan pembentukan layanan pajak *drive thru* pertama kali di lingkungan DJP ([www.pajak.co.id/content/news/kpp-pratama-singosari-sediakan-layanan-pajak-drive-thru](http://www.pajak.co.id/content/news/kpp-pratama-singosari-sediakan-layanan-pajak-drive-thru)).

Diharapkan nantinya pelayanan pajak *drive thru* akan dimanfaatkan secara optimal oleh wajib pajak sehingga kepatuhan pelaporan SPT dapat meningkat dan akan berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Biasanya *drive thru* banyak dijumpai pada restoran *fast food* dan samsat *drive thru*. Dimana masing-masing mempunyai sifat yang berbeda. *Drive thru* restoran *fast food* hanya membeli makanan tanpa harus turun dari mobil, sedangkan samsat *drive thru* melayani layanan

pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Layanan pajak *drive thru* hanya menerima pelaporan SPT Masa. Peneliti ingin meneliti efektivitas pelaporan SPT Masa melalui layanan *drive thru* pajak yang hanya untuk pelaporan SPT Masa saja tanpa melakukan pembayaran pajak ditempat tersebut.

Berkaitan dengan *drive thru* yang melayani dalam hal pajak ada beberapa penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti. Penelitian yang ditulis oleh Anoraga (2014) meneliti mengenai bagaimana inovasi pelayanan *drive thru* pembayaran PBB di kabupaten Banyuwangi dan pendapatan PBB melalui program tersebut dengan hasil bahwa pelaksanaan inovasi *drive thru* dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan merespon positif oleh masyarakat, selain itu layanan program *drive thru* pajak bumi dan bangunan mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak yang berpengaruh terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

Selanjutnya penelitian Pramana (2010) mendeskripsikan implementasi sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan *drive thru* dan menguji pengaruh implementasi layanan *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian menunjukkan variabel sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru* di kantor bersama samsat Malang kota yang paling berpengaruh signifikan adalah akses pajak karena lokasi layanan *drive thru* yang mudah dijangkau, sistem antrian layanan *drive thru* yang teratur, prosedur dan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan *drive thru* yang mudah dan cepat serta tata letak layanan *drive thru* yang teratur membuat para wajib pajak tepat waktu dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Adalagi penelitian yang ditulis oleh Rahmawati (2014) yang meneliti efektivitas pemungutan pajak pada layanan Samsat *Drive thru* di KB Samsat Batu Kota dan perbandingan penerimaan pendapatan sebelum dan sesudah adanya penerapan layanan Samsat *Drive thru* pada KB Samsat Batu Kota, dengan hasil pemungutan pajak melalui layanan *Drive thru* efektif selain itu terjadinya peningkatan penerimaan pendapatan sebesar 2% setelah adanya layanan Samsat *Drive thru* dapat dikatakan efektif karena telah dapat memutus rantai calo meskipun belum maksimal.

Dari penjelasan diatas maka peneliti ingin meneliti mengenai efektivitas pelayanan pelaporan SPT Masa dari adanya pelayanan pajak *drive thru*, mengingat penelitian sebelumnya *drive thru* diterapkan untuk pemungutan pajak daerah sedangkan *drive thru* pajak di KPP Pratama Singosari untuk pemungutan pajak pusat. Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pelaporan SPT Masa melalui layanan pajak *drive thru*.

### **Efektifitas**

Efektifitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan

digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat (Pasolong; 2011:4). Menurut kamus besar bahasa Indonesia dalam Subkhi (2013:247), efektifitas diartikan sebagai sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya), dapat membawa hasil, berhasil guna (tindakan) serta dapat pula berarti mulai berlaku (tentang undang-undang/peraturan).

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Goal model of organizational effectiveness* untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Pelaporan SPT Melalui Layanan *Drive thru* pada KPP Pratama Singosari karena berorientasi pada pelayanan publik maka pendekatan *Goal model of organizational effectiveness* melihat dari efektivitas pelaksanaan layanan *drive thru* yang merupakan layanan pertama yang ada dilingkungan DJP melalui identifikasi sasaran organisasi dari layanan tersebut dan mengukur tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran tersebut.

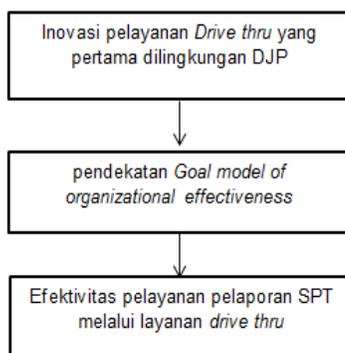
### Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat pemberitahuan (SPT) menurut UU KUP Pasal 1 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, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan.

### Drive thru

*Drive-through* atau *drive-thru* menurut Widjoyo dkk (2013:4) dalam Anoraga (2014) merupakan jenis pelayanan yang disediakan oleh bisnis yang memungkinkan pelanggan untuk membeli produk tanpa meninggalkan mobil mereka. *Drive thru* memberikan kemudahan kepada wajib pajak karena dianggap lebih efisien dan efektif dalam hal waktu yang diberikan. Salah satunya yang menerapkan *drive thru* adalah KPP Pratama Singosari. Dalam hal ini adalah pelayanan pelaporan SPT Masa.

### Kerangka Pemikiran



### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dimana menurut Noor (2011:33) penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah sosial. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang (Noor, 2011: 34).

Situs penelitian dari penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari terletak di Jl.Raya Randuagung No.12, Singosari, Malang, Jawa Timur 65153. Dalam menentukan informan, Peneliti menetapkan kriteria informan dan key informan yaitu Key informan pencetus layanan *drive thru*, Key informan yang bertugas dilayanan *drive thru*, Informan yang menggunakan layanan *drive thru* dan Informan yang tidak menggunakan layanan *drive thru*. Dalam hal ini key informan merupakan pegawai KPP Pratama Singosari. Dan informan dalam penelitian ini adalah wajib pajak.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi teknik yaitu dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara data yang diperoleh dengan wawancara kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:247) yaitu: *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing/verification*.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Situs Penelitian dan Layanan Drive Thru

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak KPP Pratama Singosari menciptakan inovasi-inovasi pelayanan untuk lebih dekat terhadap wajib pajak, antara lain: Sms Center, Konsultasi dan pelayanan jarak jauh (Kecamatan Poncokusumo dan Kecamatan Ngantang) dan Layanan Pajak *Drive thru*.

### Efektivitas Pelayanan Pelaporan SPT Melalui Layanan Drive thru

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Goal model of organizational effectiveness* menurut Soetopo (2010:52) yang digunakan untuk mengukur untuk efektivitas pelayanan pelaporan SPT melalui layanan *drive thru* pada KPP Pratama Singosari. Pendekatan *Goal model of organizational effectiveness* melihat dari efektivitas pelaksanaan layanan *drive thru* yang merupakan layanan pertama yang ada dilingkungan DJP melalui identifikasi

sasaran organisasi dari layanan tersebut dan mengukur tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran tersebut.

Mengukur efektivitas pelayanan pelaporan SPT melalui layanan *drive thru* yaitu dengan melihat dari tujuan adanya layanan tersebut. Tujuan dari adanya layanan antara lain:

a. Memberikan alternatif pilihan pelayanan.

Dalam upaya peningkatan pelayanan *drive thru* hadir

Tabel 1. Penerimaan SPT Melalui Layanan *Drive Thru*

Bulan	SPT Diterima				Jumlah
	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV	
Agustus*	0	0	0	6	6
September	6	26	23	25	80
Oktober	21	58	34	6	119
November	12	23	37	13	85
Desember	7	14	49	23	93
Januari	7	20	60	16	103
Februari	8	10	65	19	102
Maret	3	9	46	8	66
April	5	11	94	10	120
Mei	21	20	82	12	135
Juni**	0	29	-	-	29
Jumlah	90	220	490	138	938

Sumber : KPP Pratama Singosari

\*Layanan Pajak *Drive thru* mulai beroperasi pada 27 Agustus 2014

\*\*Berdasarkan data perekapan penerimaan SPT per 10 Juni 2015 pukul 16:00 WIB

b. Efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Efisiensi suatu pelayanan merupakan segala persyaratan yang relevan dengan suatu pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana sumber daya dalam pelayanan tersebut serta bagaimana output yang dihasilkan. Efisiensi dan efektivitas pelayanan dapat dilihat dari :

(1) Ukuran waktu. Ukuran waktu adalah berapa lama seseorang yang membutuhkan jasa tertentu untuk memperolehnya. Untuk menciptakan pelayanan pelaporan SPT yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu yang diterima oleh wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Vera sebagai CPNS di KPP Pratama Singosari yang pernah sebagai petugas layanan *drive thru* menyatakan: "...kita *nggak* ditarget berapa menit tapi ya *cepat* karena kita *nggak* melayani konsultasi...."

Dari pernyataan tersebut sudah jelas jika pelayanan

sebagai alternatif pilihan dalam pelaporan SPT menjadi lebih efisien, praktis, dan mudah. Wajib Pajak tidak perlu memarkir mobil atau sepeda motornya dan tidak perlu mengambil tiket antrian di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Dalam hal ini dapat dilihat dari minat wajib pajak yang melaporkan lewat *drive thru* masih tergolong rendah. Hal ini terlihat pada tabel dibawah ini:

*drive thru* tidak ditargetkan harus melayani berapa menit. Karena wajib pajak hanya melaporkan saja tanpa harus berkonsultasi. Sesuai dengan PENG 05/WP1.12/KP.10/2014 tentang ketentuan pelaporan SPT melalui layanan pajak *drive thru*.

Berkenaan dengan masalah berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pelaporan SPT melalui layanan *drive thru*? Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas *drive thru* Bapak Linggar menyatakan bahwa: "5 menit maksimal tapi rata-rata ya 2 menit *udah* selesai".

Dari pernyataan diatas jelas bahwa pelayanan lewat *drive thru* sangat cepat dan tidak harus menunggu seperti di TPT. Selain itu juga sangat membantu petugas sehingga dapat melayani wajib pajak lainnya. Berikut perbandingan pelaporan SPT lewat TPT dan *drive thru*:

Tabel 2. Perbandingan Pelaporan SPT lewat TPT dan *Drive Thru*

No	TPT	<i>Drive Thru</i>
1	Normal 5 menit*	Normal max 2,5 menit (1/2)
2	Parkir	Tidak perlu
3	Turun dan berjalan ke TPT	Tidak perlu
4	Mengambil antrian	Tidak perlu
5	Duduk dan menunggu panggilan	Tidak perlu
6	Kembali ke parkir	Tidak perlu

Sumber : KPP Pratama Singosari

\*waktu normal 5 menit dihitung dari wajib pajak datang, mengambil nomor antrian sampai menerima tanda terima.

(2) Ukuran nilai-nilai sosial budaya, adalah cara pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada wajib pajak. Untuk mengetahui apakah petugas sudah bersikap ramah dan sopan terhadap wajib pajak dapat dilihat dari hasil wawancara dengan wajib pajak Ibu Wiwit bahwa petugas yang memberi pelayanan *drive thru* sudah bersikap ramah terhadap wajib pajak yang melaporkan SPT Masanya yang bisa saja dinilai sebagai perwujudan pelayanan yang efektif.

(3) Ukuran ketelitian. Yaitu apakah jasa yang diberikan akurat atau tidak. Dalam penelitian ini ketelitian pengecekan SPT oleh petugas pelayanan *drive thru*. Seperti yang diungkapkan oleh bapak linggar bahwa untuk kesalahan sudah minimal karena sistemnya juga meminimal untuk kesalahan. Kalau pelaporan secara elektronik jarang terjadi kesalahan karena petugas hanya mengupload data wajib pajak jadi jarang terjadi kesalahan. Kesalahan terjadi untuk pelaporan yang manual dan harus dibetulkan menggunakan berita acara.

(c) Memberikan edukasi. Layanan *Drive thru* hanya menerima pelaporan SPT Masa saja, sehingga memaksa Wajib Pajak harus mengisi SPTnya dengan benar, lengkap dan jelas. Sebelum melakukan pelaporan melalui *drive thru*, wajib pajak dipaksa untuk meneliti SPT yang mau dilaporkan, sehingga diharapkan tidak akan ditolak oleh petugas *drive thru*. Hal ini sudah diketahui oleh wajib pajak. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Wiwit sebagai salah satu wajib pajak yang melapor lewat *drive thru* menyatakan bahwa: “iya kalau ga *bener ga* mungkin diterima, balik pasti saya”

Dari pendapat tersebut sudah jelas bahwa wajib

pajak sudah mengerti mengenai prosedur pelaporan melalui *drive thru*. Wajib pajak dituntut untuk mengisi SPT yang dilaporkan dengan benar, lengkap dan jelas. Secara tidak langsung wajib pajak jika ingin merasakan pelayanan yang cepat dan nyaman tanpa harus mengantri, harus mengerti terhadap tata cara melaporkan SPT Masa melalui layanan *drive thru*. Sehingga dapat disimpulkan jika pelaporan melalui *drive thru* dapat memberikan edukasi kepada wajib pajak.

Dari semua tujuan yang diharapkan dari adanya layanan *drive thru* semua sudah terlaksana dengan baik yang dapat dilihat dari tujuan pertama menunjukkan jika tujuan dari adanya *drive thru* sebagai pilihan alternatif, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta memberikan edukasi sudah menunjukkan jika hal tersebut sudah tercapai. Tetapi dalam harapan yang diharapkan dari adanya *drive thru* masih belum ada. Karena KPP Pratama Singosari hanya melakukan pengukuran melalui frekuensi pelaporan SPT melalui layanan *drive thru*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lutfiah memaparkan bahwa: “*gak tu gak* ada perubahan. Biasanya berubah tapi *kan* kita gak ngukur perubahannya. Kita belum mengadakan pengukuran yang kita lakukan cuman frekuensi *aja* perkembangan yang lapor melalui *drive thru* gitu”

Dari penjelasan diatas sudah jelas jika dengan adanya *drive thru* tidak ada perubahan yang diharapkan oleh KPP Pratama Singosari karena pelayanan *drive thru* hanya diterapkan di KPP Pratama Singosari saja sehingga belum dapat menyumbang penambahan wajib pajak banyak yang lapor. Dilihat dari minat wajib pajak yang melaporkan SPT Masa melalui *drive thru* masih sedikit dibandingkan yang ada di TPT. Seperti tabel berikut ini yang merupakan jumlah wajib pajak yang lapor SPT Masa melalui TPT.

Tabel 3. Jumlah Pelaporan SPT Masa Melalui TPT dan *drive thru* Tahun 2014-2015

Bulan	2014			2015		
	TPT	Drive Thru	Jumlah	TPT	Drive Thru	Jumlah
Januari	2573	-	2573	1833	103	1906
Februari	1774	-	1774	2263	102	2365
Maret	2135	-	2135	2950	66	3016
April	1863	-	1863	3045	120	3165
Mei	1697	-	1697	2772	135	2907
Juni	1670	-	1670	-	-	-
Juli	1645	-	1645	-	-	-
Agustus	1669	6	1675	-	-	-
September	1638	80	1718	-	-	-
Oktober	1688	199	1887	-	-	-
November	1652	85	1737	-	-	-
Desember	1663	93	1756	-	-	-

Dari data diatas sudah jelas bahwa pengguna TPT lebih banyak dibandingkan dengan pengguna layanan *drive thru*. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih layanan di TPT dari pada di *drive thru* karena *drive thru* hanya sekedar alternatif saja bukan menggantikan peran dari adanya TPT.

Selain itu *drive thru* ada untuk membagi beban kinerja pelayanan yang ada di TPT. Hal tersebut diperkuat lagi oleh pendapat petugas *drive thru* jika *drive thru* ada untuk mengurangi beban kinerja loket TPT agar petugas atau aparaturnya yang ada di loket TPT lebih terfokus tidak lagi mengurus SPT Masa dengan ada pembagian tugas ini, sehingga loket TPT dapat melayani pelayanan yang lain seperti konsultasi. Adapun usaha yang dilakukan KPP Pratama Singosari untuk membuat wajib pajak tertarik hanya sebatas memberikan souvenir kepada wajib pajak yang lapor.

#### **Pemahaman Aparatur Pajak dan Wajib Pajak Terhadap Prosedur Pajak *Drive Thru***

Seiring dengan bertambahnya inovasi yang sebelumnya sudah ada hanyalah untuk menjadi salah satu

pilihan alternatif bagi wajib pajak untuk meningkatkan pemenuhan kepatuhan perpajakannya. Aparatur pajak dan wajib pajak dituntut untuk paham terhadap inovasi yang sedang berkembang karena untuk mempermudah mereka dalam menjalankan kewajibannya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan menyatakan dengan jelas bahwa mereka telah paham dengan inovasi yang berjalan selama ini. Secara umum Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan pengolahan SPT melalui layanan *drive thru* sama dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan pengolahan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), yang membedakan hanya terletak pada fisiknya saja yaitu dalam bentuk *drive thru*. Dimana proses kerja SPT melalui TPT berdasarkan tata cara penyampaian dan pengolahan SPT Masa nomor

SE 25/PJ/2008.

Seperti yang diungkapkan Bapak Linggar sebagai salah satu petugas yang melayani pelaporan lewat *drive thru* yaitu : “yang penting yang dibawa cumin laporan bulanan lalu

nggak boleh bawa banyak maksudnya gini ada orang laporan yang bawa punya dia sendiri itu boleh lewat *drive thru*, kadang ada yang bukan CV yang kayak konsultan itu punya WP banyak yang ngelaporin banyak itu nggak boleh lewat *drive thru*”

Salah satu pendapat Ibu Wiwit sebagai wajib pajak yang melaporkan SPT Masa PPN lewat *drive thru* memaparkan bahwa: “ga juga, pokoknya kita lengkap terima langsung tapi kecuali kalau memang antara satu petugas dengan petugas yang satunya kadang-kadang ga sama yang sini bilang A boleh yang sisi bilang B boleh”

Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa jika aparat pajak belum paham terhadap SOP yang telah ditetapkan. Karena adanya perbedaan pemberian pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Mungkin dikarenakan petugas di bagian pelayanan *drive thru* bukan pegawai tetap, tetapi mahasiswa magang dan CPNS sehingga petugas kurang paham terhadap SOP melalui layanan *drive thru*. Selanjutnya, petugas *drive thru* menambah bahwa: “kalau gak lengkap ya disuruh nglengkapi kalau bisa. *Lek* misal *diane* gak bisa ya kalau harus konsultasi ya harus masuk dulu. Jadi ya intinya gak melayani konsultasi”

Hal tersebut menunjukkan bahwa jika wajib pajak yang mengisi SPT nya belum lengkap harus melengkapi terlebih dahulu. Apabila tidak lengkap dan butuh bantuan untuk mengisi SPT nya maka harus ke dalam TPT untuk melakukan konsultasi dengan *helpdisk*. Lebih lanjut lagi Ibu Lutfiah juga menambahkan bahwa: “iya kalau dia nggak lengkap terpaksa dia nggak bisa memanfaatkan fasilitas *drive thru* harus kesini harus ke dalam”

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang tidak mengisi SPTnya dengan tidak lengkap akan dikembalikan lagi SPT nya dan diminta melengkapi terlebih dahulu. Karena layanan *drive thru* hanya melayani SPT yang sudah lengkap, benar dan jelas mengisi SPTnya. Selain itu, ketika peneliti menanyakan bagaimana jika terjadi kesalahan dalam pengecekan SPT, dengan jelas informan Bapak Linggar menjawab menggunakan berita acara. Berita acara digunakan bila terjadi kesalahan pada waktu menginput yang tidak dapat menggunakan fasilitas BPS Pengganti. Karena ada hal-hal tertentu yang tidak dapat diganti sehingga harus dilaporkan ke Pusat.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Lutfiah selaku Kasi Pelayanan. Informan Ibu Lutfiah menyatakan bahwa: “ya udah tinggal pakai prosedur BPS pengganti”. Bukti Penerimaan Surat (BPS) pengganti dapat dilakukan untuk SPT Manual dan e-SPT yang diterima oleh KPP

menggunakan SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) melalui aplikasi TPT lokal yang dalam proses penginputan data BPS terdapat kesalahan perekaman sehingga perlu dilakukan perubahan.

Selain aparat pajak yang menjadi informan dalam penelitian ini juga ada wajib pajak yaitu Ibu Agustin dan Ibu Wiwit. Ibu Agustin telah melaporkan SPT Masanya melalui layanan pajak *drive thru* selama 4-5 kali setelah layanan *drive thru* di *launching*. Keduanya tidak menemukan kendala dalam pelaporannya. Informan Ibu Agustin dan Ibu Wiwit menyatakan bahwa tidak ada kendala karena sama seperti pelayanan normal di TPT.

### SISI LAIN PRAKTIK LAYANAN *DRIVE THRU*

Praktik pelaporan SPT Masa melalui layanan *drive thru* yang tidak sesuai dengan prosedur pelaporan pengumuman Nomor PENG-05/WPJ.12/KP.10/2014 mengenai ketentuan pelaporan SPT melalui layanan pajak *drive thru* KPP Pratama Singosari. Dari salah satu informan menyebutkan ada wajib pajak yang melaporkan SPT Masa dengan berjalan kaki. Seperti yang dipaparkan oleh Mbak Amel sebagai berikut: “...Kadang ada yang jalan...” Seperti pada gambar berikut pada saat peneliti melakukan observasi.

Hal senada juga diungkapkan oleh Mas Gerin dan Ibu Lutfiah menyatakan bahwa melapor SPT Masa melalui layanan *drive thru* masih menerima wajib pajak yang melapor dengan berjalan kaki. Walaupun bertentangan dengan ketentuan yang sudah ada. Hal ini dilakukan guna untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT Masa.



Gambar 1. Wajib Pajak yang lapor SPT Masa melalui layanan *drive thru*

### PENUTUP

#### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pelaporan SPT Masa melalui layanan *drive thru* di

KPP Pratama Singosari secara umum sudah efektif, tetapi adanya layanan *drive thru* tidak terlalu mempengaruhi pelayanan. Pelayanan dikatakan efektif terbukti dari data jumlah wajib pajak yang melaporkan bertambah dari tahun sebelumnya.

Pelayanan *drive thru* di KPP Pratama Singosari pada realitanya hanya digunakan sebagai pengurang beban kinerja petugas di loket TPT. Hal ini sesuai dengan pendapat salah satu petugas loket *drive thru* bahwa dengan adanya pelayanan *drive thru* petugas atau aparatur pajak yang ada di loket TPT tidak hanya terfokus pada pelayanan pelaporan SPT Masa melainkan dapat memberikan pelayanan yang lain seperti konsultasi.

Selain temuan diatas peneliti juga menemukan bahwa adanya wajib pajak yang melaporkan SPT Masa dengan jalan kaki. Padahal dalam aturannya tertulis bahwa wajib pajak yang melaporkan harus berkendara baik roda dua ataupun roda empat.

#### **Saran**

Dalam pelaksanaan layanan *drive thru* di KPP Pratama Singosari masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti mengenai efektivitas pelayanan pelaporan melalui layanan *drive thru* di KPP Pratama Singosari yaitu: (1.) bagi KPP Pratama agar lebih meningkatkan sosialisasi layanan *drive thru* sehingga wajib pajak yang akan beralih ke layanan tersebut yang nantinya akan mengurangi antrian di TPT. (2) untuk DJP agar meningkatkan efektivitas pelaporan SPT melalui layanan *drive thru*, hal-hal yang dapat dilakukan adalah *drive thru* dapat dijadikan semacam model agar KPP yang lain dapat menerapkan layanan *drive thru* sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak dapat maksimal. (3) Penelitian ini lebih sempurna jika *drive thru* sudah berjalan satu tahun sehingga dapat melihat pengaruh dari adanya layanan *drive thru* tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pramana, Egie. 2010. Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive thru Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah. Malang.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Rahmawati, Novia. 2014. Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota). Program Studi S1 Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- SE-55/PJ/2013 tentang Tata Cara Penerbitan Bukti Penerimaan Surat (BPS) Pengganti Terkait Dengan Penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT).
- SE-25/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Dan Pengolahan SPT Masa
- Soetopo, Hendyat. 2010. Perilaku Organisasi teori dan praktik dibidang pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Subkhi, Akhmad dan Jauhar. 2013. Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Irwansyah. 2013. Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman.
- Noor, Julliansyah. 2011. Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi