

**ANALISIS PENERAPAN e-SPT PPN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Dini Wahyu Hapsari**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom**  
**diniwahyu\_2@yahoo.com**

**Abstract**

*The objective of this research is to investigate the effect of the utilization of tax computerized system with Electronic Value-added Tax Form on tax payers compliance. The research method used is associative method with survey approach. The analysis technique used to test the effect among variables are validity and reliability test, Spearman Rank Correlation Coefficient test, regression test, and t-Test for hypothesis. The analysis shows that Spearman Rank coefficient calculation results in 0,646 which is between 0,60 and 0,80. This number suggests that there is "strong" interpretation relationship. On the other hand, the determination coefficient calculation suggests that the contribution of variable of computerized-tax system with electronic-form of Value-added Tax to the tax payer compliance is 41,7%; where the rest 58,3% is affected by other factors. The regression equation gathered is  $Y = 33.256 + 0,598 X$  which shows positive effect, means every increasing of one unit of variable of computerized-tax system with electronic-form of Value-added Tax, the tax payer compliance will increase for 0,598 unit. While for hypothesis testing, it can be concluded that there is significant effect of the utilization of tax computerized system with Electronic Value-added Tax Form on tax payers compliance.*

*Keywords: Electronic Value-added Tax Form, tax system, tax payer compliance, Value-added Tax*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

PPN merupakan salah satu pajak yang memiliki wajib pajak hampir seluruh lapisan masyarakat karena PPN dikenakan bagi konsumen yang melakukan pembelian terhadap suatu barang tertentu karena sesuai dengan legal karakternya sebagai pajak objektif, maka PPN tidak membedakan tingkat kemampuan konsumennya.

Setiap perusahaan yang memiliki NPWP diharuskan untuk membayar PPN Masukan kepada *vendor* dan dibolehkan untuk memungut PPN Keluaran dari *customer*. Sebagaimana diketahui dalam UU PPN Nomor 42 tahun 2009, yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, diketahui bahwa Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 Pasal 7 menerapkan tarif proporsional yaitu antara 0%-15%, kemudian pada pasal 13 menyebutkan bahwa setiap Pengusaha Kena Pajak (PKP) wajib membuat faktur pajak. Sementara itu,

penyetoran Pajak Pertambahan Nilai oleh PKP harus dilakukan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dan sebelum Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa-PPN) disampaikan.

Banyaknya kegiatan operasional suatu perusahaan misalnya transaksi penjualan mengharuskan perusahaan membuat faktur PPN pada setiap kali transaksi penjualan yang bisa mencapai ribuan faktur PPN setiap bulannya. Sehingga demi efisiensi dan efektivitas kerja karyawan, tak jarang perusahaan menggunakan sistem komputerisasi pajak untuk memudahkan karyawan dalam bekerja karena pada saat ini seiring perkembangan teknologi, terdapat banyak sistem komputerisasi pajak yang dijual kepada perusahaan-perusahaan untuk memudahkan wajib pajak melaporkan dan membayar pajak.

Dalam hal ini, penulis akan melakukan analisis penerapan komputerisasi pajak khususnya untuk PPN pada perusahaan yang terdaftar di KPP. Perusahaan yang dijadikan sample merupakan salah satu perusahaan yang

bergerak dibidang jasa *freight forwarding*, suatu perusahaan jasa yang dapat bertindak sebagai *shipper* bagi pengiriman barang muatan tujuan *export/import* berikut pengurusan dokumen-dokumen atas barang muatan tersebut. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa logistik, kegiatannya ditujukan untuk mengurus semua hal yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang baik itu melalui transportasi darat, laut maupun udara, domestik maupun internasional, yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan klaim asuransi atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya oleh pihak yang memiliki wewenang untuk itu.

Setiap perusahaan mungkin dapat membuat satu *invoice* untuk beberapa tagihan. Tetapi tidak semua perusahaan dapat membuat *invoice* untuk beberapa tagihan. Hal ini juga diterapkan oleh perusahaan sample, perusahaan tersebut akan membuat tagihan sesuai dengan banyaknya *shipment* (pengiriman). Walaupun tidak semua *invoice* untuk satu *shipment*, tetapi sebagian besar *invoice* dibuat berdasarkan *shipment*. Dalam satu bulan, kegiatan *shipment* dapat mencapai ribuan sehingga *invoice* (faktur) yang dibuat untuk *customer* juga mencapai ribuan. Selain itu, setiap *invoice* akan dibuatkan faktur pajak, sehingga untuk efektifitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja, perusahaan menggunakan sistem komputerisasi *Procars* untuk membuat *invoice*, dan sistem komputerisasi pajak *e-SPT* untuk membuat faktur PPN.

Program *e-SPT* ini sangat diperlukan untuk mempermudah membuat faktur PPN, karena setiap cabang akan membuat ribuan faktur PPN setiap bulannya secara otomatis dan akan dilaporkan kepada kantor pusat untuk memperhitungkan PPN Masukan dengan PPN Keluaran untuk

kemudian disetor dan dilaporkan kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Hal ini menyangkut kepatuhan perusahaan sebagai wajib pajak, karena sistem yang dianut dalam perpajakan di Indonesia khususnya PPN yaitu *withholding system* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Berdasar uraian diatas penulis bermaksud membuat suatu artikel dengan judul "**Analisis Penerapan e-SPT PPN terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**".

### Rumusan Penelitian

Dalam artikel ini, penulis mengelompokkan pembahasan pada :

1. Bagaimana penggunaan sistem komputerisasi pajak dengan program *e-SPT* PPN pada perusahaan?
2. Bagaimana pelaksanaan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan selaku wajib PPN?
3. Bagaimanakah hubungan antara sistem komputerisasi pajak dengan program *e-SPT* PPN dengan kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimanakah pengaruh penggunaan sistem komputerisasi pajak dengan program *e-SPT* PPN terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut?

### RERANGKA TEORITIS

#### E-SPT PPN

Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Kelebihan aplikasi *e-SPT* adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket
2. Data perpajakan terorganisir dengan baik
3. Sistem aplikasi *e-SPT* mengorganisasikan data perpajakan

- perusahaan dengan baik dan sistematis
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
  5. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
  6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
  7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas
  8. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak

Untuk mengukur penerapan e-SPT PPN ini, penulis menggunakan indikator pengguna (*user*), kualitas sistem (*system quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Masing-masing indikator tersebut dibuat sub indikator untuk membuat daftar pertanyaan (*quesioner*) yang harus diisi oleh responden yaitu perusahaan yang dijadikan sample. Untuk indikator pengguna dibuat pernyataan yang berkaitan dengan pengguna dalam menggunakan *software* e-SPT PPN yaitu kemudahan penggunaan *software* tersebut, pemahaman dan penguasaan pengguna dalam mengoperasikan *software* e-SPT. Indikator kepuasan pengguna diukur dengan program/*software* yang digunakan dan jaringan di perusahaan. Indikator kepuasan pengguna diukur dengan bagaimana hasil dari penggunaan atau penerapan program e-SPT PPN dan fasilitas yang disediakan oleh *software* tersebut.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pendahuluan pengembalian kelebihan pembayaran pajak. Syarat-syarat Wajib Pajak Patuh diantaranya:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

3. SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pada masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
  - a. Kecuali telah memperoleh ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
  - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
  - a. Dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007.
  - b. Apabila dalam dua tahun terakhir terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak, maka koreksi fiskal untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen).

### METODE PENELITIAN

#### Analisis Deskriptif

Untuk menjawab rumusan no 1 dan no.2, penulis menggunakan analisis deskriptif. Pada tahap ini dinyatakan dalam bentuk uraian dan berupa angka-angka. Digunakan untuk menganalisa dengan menggunakan penjelasan sebagai pelengkap dan penyempurna dalam analisis. Penulis mendeskripsikan dari data *quesioner* yang dibagikan kepada responden.

### Analisis Kuantitatif

Pada tahap ini penulis menggunakan uji regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh dari penerapan e-SPT PPN terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengukuran data menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil questioner yang dibagikan kemudian ditabulasikan. Skala pengukuran tersebut setiap pernyataan dalam data diberi nilai sebagai berikut :

1. Sangat Setuju            Nilai 5
2. Setuju                    Nilai 4
3. Ragu-Ragu              Nilai 3
4. Tidak Setuju            Nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju    Nilai 1

Karena menggunakan uji regresi linear berganda, maka sebelum melakukan uji regresi maka perlu melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas. Setelah melakukan uji asumsi klasik selanjutnya dilakukan uji korelasi dengan menggunakan Uji Korelasi *Rank Spearman* untuk melihat hubungan antara penerapan e-SPT PPN dengan kepatuhan wajib pajak. Terakhir dilakukan uji Koefisien Determinasi untuk melihat pengaruh antara penerapan e-SPT PPN dengan kepatuhan wajib pajak.

## PEMBAHASAN

### Penerapan Sistem Komputerisasi Pajak dengan Program e-SPT PPN

Efektivitas sebagai dasar dari keberhasilan dan efisiensi sebagai syarat minimal untuk melangsungkan hidup perusahaan dalam melaksanakan misinya, akan dipengaruhi oleh faktor intern dan faktor ekstern, yang pada umumnya diluar jangkauan manajemen. Kondisi ini menuntut pimpinan perusahaan untuk melimpahkan sebagian wewenang, tugas, dan tanggung jawabnya kepada bawahan secara sistematis.

Seiring dengan bertambah luasnya aktivitas perusahaan, pihak manajemen dituntut untuk bisa bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktivitas perusahaan tersebut. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan, maka dalam

pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan diperlukan suatu sistem komputerisasi. Salah satunya adalah sistem komputerisasi pajak khususnya mengenai PPN, yaitu dengan program e-SPT PPN. Sistem komputerisasi pajak semacam ini dapat membantu memudahkan karyawan melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dalam hal memenuhi kepatuhan wajib pajak dengan waktu yang relatif singkat dibandingkan dengan sistem kerja manual yang membutuhkan waktu lebih lama, sedangkan waktu pembayaran dan pelaporan pajak terbatas pada waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Sistem komputerisasi pajak dengan program e-SPT PPN mulai digunakan oleh perusahaan pada awal Januari 2011. Hal ini seiring dengan peraturan baru yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2010 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN) dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-45/PJ/2010 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN) bagi Pengusaha Kena Pajak yang Menggunakan Pedoman Penghitungan Pengkreditan Pajak Masukan. Dengan demikian mulai Masa Pajak Januari 2011 dikenal 3 (tiga) jenis SPT Masa PPN yang secara efektif diberlakukan, yaitu :

1. SPT Masa PPN 1111, yang digunakan oleh PKP yang menggunakan mekanisme Pajak Masukan dan Pajak Keluaran (Normal);
2. SPT Masa PPN 1111 DM, yang digunakan oleh PKP yang menggunakan Pedoman Penghitungan Pengkreditan Pajak Masukan; dan
3. SPT Masa PPN 1107 PUT, yang digunakan oleh Pemungut PPN.

Penerbitan kedua Peraturan Direktur Jenderal Pajak tersebut dimaksudkan untuk mengakomodasi perubahan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Undang-Undang KUP) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 (Undang-Undang PPN), berikut peraturan pelaksanaannya.

Banyak perusahaan yang menjual sistem komputerisasi pajak yang telah disesuaikan dengan peraturan baru perpajakan demi memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya adalah sistem komputerisasi pajak dengan program *krishand PPN 1111* yang merupakan software pelaporan SPT Masa PPN (Pajak Pertambahan Nilai) untuk masa mulai Januari 2011. *E-SPT* membantu dalam persiapan pelaporan pajak, sehingga menjadi praktis dan efisien tanpa perlu takut salah hitung, salah ketik, ataupun kesalahan lainnya yang bersifat spele. *E-SPT* bukan hanya sekedar software pelaporan pajak, tetapi banyak memberikan nilai lebih dari itu. Banyak laporan internal yang dapat diselesaikan untuk membantu penggunaannya dalam menganalisa data yang telah diinput.

Untuk mengetahui bagaimana sistem komputerisasi pajak dengan program *e-SPT* PPN, dapat diukur berdasarkan kuesioner yang terdiri dari tiga indikator yaitu penggunaan (*use*), kualitas sistem (*quality system*), dan kepuasan pengguna (*user statisfaction*).

### 1. Penggunaan (*Use*)

Dari hasil perhitungan berdasarkan kuesioner, didapati bahwa kemudahan dan kenyamanan penggunaan *e-SPT* dalam sub-indikator pertama yaitu kemudahan, 15,38 % responden menyatakan sangat setuju, dan 76,93 % menyatakan setuju, akan tetapi masih ada yang merasa kurang nyaman menggunakan *e-SPT*, yaitu sebesar 7,69 %. Hal ini dikarenakan terdapat kekurangan kualitas pelayanan dalam hal koneksi jaringan yang sering kali menghambat pekerjaan karyawan. Selain itu, untuk kemudahan dalam bekerja menunjukkan 38,46 % responden menyatakan sangat setuju dan 61,54 % menyatakan setuju.

Sedangkan untuk pertanyaan mengenai peningkatan efisiensi dan efektifitas kerja menunjukkan 23,08 % responden menyatakan sangat setuju dan 61,54 % menyatakan setuju, akan tetapi 15,38 % responden kurang setuju jika kemudahan penggunaan program *e-SPT* dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan.

Dari sub-indikator pemahaman atas pertanyaan mengenai kemudahan untuk dipahami, 30,77 % responden menyatakan sangat setuju dan 53,85 % menyatakan setuju, akan tetapi 15,38 % responden kurang setuju bahwa program *e-SPT* mudah untuk dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua karyawan memahami penggunaan program *e-SPT*. Sedangkan untuk pertanyaan mengenai menu bantuan (*help*) yang lengkap dalam *e-SPT*, menunjukkan 53,85 % responden menyatakan sangat setuju dan 46,15 % menyatakan setuju. Selain itu, pertanyaan mengenai pemahaman responden menunjukkan 15,38 % responden menyatakan sangat setuju dan 61,54 % menyatakan setuju, akan tetapi masih ada 23,08 % responden yang belum memahami semua menu dalam *e-SPT* dikarenakan penggunaan menu dalam program *e-SPT* oleh setiap karyawan yang terbatas sesuai wewenang dan *job description* masing-masing karyawan.

Untuk sub-indikator yang ketiga yaitu penguasaan, pertanyaan mengenai kemudahan karyawan untuk menjadi ahli dalam menggunakan *e-SPT* mendapat skor 84,62 % untuk pendapat setuju, dan 15,38 % menyatakan kurang setuju. Seperti yang telah diketahui bahwa setiap pengguna program *e-SPT* yang menggunakan program tersebut terbatas pada wewenang dan *job description* masing-masing karyawan sehingga tidak semua karyawan menguasai program *e-SPT* secara keseluruhan. Pertanyaan kedua yaitu mengenai penguasaan dengan cepat menunjukkan 30,77 % responden menyatakan sangat setuju dan 61,54 % menyatakan setuju, akan tetapi masih ada 7,69 % responden yang belum dapat menguasai penggunaan program *e-SPT* karena terdapat diantaranya karyawan baru yang belum memahami dan

terbiasa dengan program *e-SPT*. Sedangkan untuk pertanyaan ketiga mengenai selalu diadakan training *e-SPT* dalam perusahaan, dari hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 23,08 % responden menyatakan sangat setuju dan 76,92 % menyatakan setuju.

Interval dari indikator penggunaan (*use*) untuk menilai kualitas pelayanan, dapat dilihat pada gambar 1 (lampiran). Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa indikator penggunaan (*use*) program *e-SPT* memegang peranan penting. Akan tetapi responden menilai bahwa penggunaan *e-SPT* sudah dikategorikan baik dengan bobot skor 487.

## 2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dari hasil perhitungan berdasarkan kuesioner, didapati bahwa kecanggihan *e-SPT* dalam pertanyaan pertama oleh responden dinyatakan sangat setuju 15,38 %, sedangkan yang menyatakan setuju sebesar 84,62 % responden. Kemudian untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai fitur *e-SPT* dalam menunjang kerja karyawan menyatakan 23,08 % responden yang sangat setuju, 69,23 % responden yang menyatakan setuju, tetapi ada 7,69 % responden yang berpendapat bahwa fitur yang disediakan *e-SPT* belum lengkap. Sedangkan untuk pertanyaan mengenai kestabilan dan kerusakan sistem *e-SPT*, responden menyatakan 7,69 % sangat setuju, 69,23 % setuju, dan 23,08 % kurang setuju. Pendapat kurang setuju responden diakibatkan seringnya terjadi kesalahan teknis yang sebenarnya dari jaringan yang membuat proses *e-SPT* menjadi lambat.

Dari sub-indikator jaringan dalam pertanyaan mengenai koneksi jaringan yang mudah dan nyaman menyatakan 15,38 % responden menyatakan sangat setuju, 53,85 % responden setuju, sedangkan 30,77 % responden kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kesulitan yang dialami oleh pengguna *e-SPT* dalam menggunakannya terutama masalah jaringan yang perlu diperbaiki. Sedangkan untuk koneksi jaringan yang jarang terputus, responden berpendapat bahwa 46,15 % setuju, 46,15 % kurang setuju, dan 7,70

% tidak setuju. Selain itu, untuk pertanyaan mengenai koneksi jaringan yang sangat cepat, responden berpendapat bahwa 46,15 % setuju, 30,77 % kurang setuju, dan 23,08 % tidak setuju. Dari hasil kuesioner atas ketiga pertanyaan tersebut jelas sudah bahwa jaringan pada program *e-SPT* kurang baik, hal ini disebabkan karena perusahaan menggunakan *citrix* untuk menghubungkan setiap jaringan komputer, sedangkan penggunaan *e-SPT* secara bersamaan oleh beberapa orang mengakibatkan *e-SPT* menjadi lambat dalam memproses data.

Interval dari indikator kualitas sistem (*system quality*) untuk menilai sistem komputerisasi pajak dengan *krishand PPN 1111*, dapat dilihat pada gambar 2 (lampiran). Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa kualitas sistem (*system quality*) memegang peranan penting, karena bila kualitas sistem *e-SPT* baik, maka hal ini akan mempermudah karyawan dalam bekerja khususnya dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak patuh.

## 3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dari perhitungan berdasarkan kuesioner, sub-indikator penggunaan atas pertanyaan mengenai pemenuhan kebutuhan pengguna dalam bekerja, 53,85 % responden menyatakan sangat setuju dan 46,15 % menyatakan setuju. Sedangkan pada pertanyaan kedua yaitu membatu pembayaran dan pelaporan PPN, responden menyatakan bahwa 53,85 % sangat setuju dan 46,15 % setuju, hasil perhitungan prosentase pertanyaan kedua ini sama dengan pertanyaan pertama. Lain halnya dengan pertanyaan ketiga mengenai rasa bangga pengguna, dalam hal ini responden berpendapat bahwa 7,69 % sangat setuju, 61,54 % setuju, tetapi 23,08 % kurang setuju dan 7,69 % tidak setuju.

Untuk sub-Indikator yang kedua dari kepuasan pengguna adalah pelayanan dari program *e-SPT* itu sendiri, dari hasil kuesioner atas pertanyaan pertama tentang kepuasan pengguna dalam pelayanan, didapati skor dari responden 7,69 % untuk sangat setuju,

61,54 % untuk setuju, 23,08 % untuk kurang setuju dan 7,69 % untuk tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden kurang puas atas pelayanan program komputerisasi pajak dengan *e-SPT*. Sedangkan untuk pertanyaan kedua tentang pengalaman pengguna yang menyenangkan, responden berpendapat 15,38 % sangat setuju, 61,54 % setuju, 15,38 % kurang setuju, dan 7,70 % tidak setuju. Akan tetapi dalam pertanyaan ketiga dari sub-indikator pelayanan yaitu mengenai penggunaan *e-SPT* di masa mendatang, responden menyatakan bahwa 23,08 % sangat setuju, 61,54 % setuju, dan 15,38 % kurang setuju. Hal ini dikarenakan kemungkinan perubahan kembali kebijakan perpajakan yang menuntut wajib pajak mengganti sistem komputerisasi pajak yang baru yang sesuai dengan peraturan perpajakan.

Interval dari indikator kepuasan pengguna (*user satisfaction*) untuk menilai sistem komputerisasi pajak dengan *e-SPT*, dapat dilihat pada gambar 3 (lampiran). Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memegang peranan penting.

### **Pelaksanaan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kepatuhan Selaku Wajib PPN**

Dalam pembahasan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan selaku wajib penulis mengukurnya berdasarkan kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator yaitu perhitungan PPN dengan benar dan membuat faktur pajak, ketepatan waktu menyeter, dan ketepatan waktu melapor.

#### **1. Perhitungan PPN dengan Benar dan Membuat Faktur Pajak**

Dari hasil perhitungan berdasarkan kuesioner, didapati bahwa dalam sub-indikator pertama yaitu perhitungan PPN, 100 % responden menyatakan sangat setuju dengan perhitungan yang otomatis. Selain itu, untuk hasil perhitungan yang akurat menunjukkan 69,23 % responden menyatakan sangat setuju dan 30,77 % menyatakan setuju. Sama halnya dengan pertanyaan kedua, untuk

pertanyaan mengenai perhitungan yang telah sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan menunjukkan 69,23 % responden menyatakan sangat setuju dan 30,77 % menyatakan setuju. Dari ketiga pertanyaan tersebut, tanggapan responden ada pada skala sangat setuju dan setuju (nilai 5 dan 4) dengan total skor sub-indikator 187. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi peraturan mengenai perhitungan PPN yang benar sejauh ini sudah baik.

Dari sub-indikator kedua yaitu faktur pajak, pertanyaan pertama yaitu dapat membuat faktur pajak dengan cepat, 46,15 % responden menyatakan sangat setuju dan 53,85 % menyatakan setuju. Pertanyaan kedua yaitu kualitas informasi yang baik dan dapat dimengerti menunjukkan 69,23 % responden sangat setuju dan 30,77 % responden menyatakan setuju. Sedangkan untuk pertanyaan mengenai informasi dalam faktur pajak yang lengkap, menunjukkan 76,92 % responden menyatakan sangat setuju dan 23,08 % menyatakan setuju. Selain itu, pertanyaan mengenai format faktur pajak yang telah sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan menunjukkan 30,77 % responden menyatakan sangat setuju dan 69,23 % menyatakan setuju. Dari keempat pertanyaan tersebut, tanggapan responden ada pada skala sangat setuju dan setuju (nilai 5 dan 4) dengan total skor sub-indikator 237. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi peraturan atas pembuatan faktur pajak yang benar sejauh ini juga baik.

Interval dari indikator perhitungan PPN yang benar dan membuat faktur pajak untuk menilai kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat pada gambar 4 (lampiran). Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa bahwa indikator perhitungan PPN dengan benar dan membuat faktur sudah dikategorikan sangat baik karena telah sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan, dengan bobot skor 424.

#### **2. Ketepatan Waktu Menyeter**

Dari hasil perhitungan berdasarkan kuesioner dengan dua sub-

indikator, didapati bahwa penggunaan *e-SPT* dapat meningkatkan produktivitas pengguna dalam menyelesaikan tugas penyeteroran pajak pada pertanyaan pertama oleh responden dinyatakan sangat setuju 30,77 %, sedangkan yang menyatakan setuju sebesar 69,23 % responden. Kemudian untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai penggunaan *e-SPT* dapat meningkatkan efektifitas pengguna dalam menyelesaikan tugas penyeteroran pajak menyatakan 53,85 % responden yang sangat setuju dan 46,15 % responden yang menyatakan setuju. Sedangkan untuk pertanyaan ketiga yaitu penyeteroran PPN menjadi mudah apabila menggunakan *e-SPT*, responden menyatakan 69,23 % sangat setuju dan 30,77 % menyatakan setuju. Berdasarkan ketiga pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa total skor untuk sub indikator penggunaan dalam ketepatan waktu penyeteroran menunjukkan angka 176, hal ini berarti penggunaan *e-SPT* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu menyetor sudah baik.

Dari sub-indikator kedua yaitu waktu, pertanyaan pertama yaitu program *e-SPT* memberikan perhitungan yang akurat dan fleksibel sehingga memudahkan wajib pajak menyetor PPN dengan cepat, 30,77 % responden menyatakan sangat setuju dan 69,23 % menyatakan setuju. Sedangkan untuk pertanyaan mengenai ketepatan waktu dalam menyetor PPN setiap bulannya, menunjukkan 30,77 % responden menyatakan sangat setuju dan 69,23 % menyatakan setuju. Selain itu, pertanyaan ketiga yaitu perusahaan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan mengenai penyeteroran PPN dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir menunjukkan 69,23 % responden menyatakan sangat setuju dan 30,77 % menyatakan setuju. Dari keempat pertanyaan tersebut, tanggapan responden ada pada skala sangat setuju dan setuju (nilai 5 dan 4) dengan total skor sub-indikator 349. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak perusahaan dalam memenuhi peraturan dalam ketepatan waktu menyetor sejauh ini sangat baik.

Interval dari indikator ketepatan waktu menyetor untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat pada gambar 5 (lampiran). Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu menyetor PPN sudah dikategorikan sangat baik dengan bobot skor 349.

### 3. Ketepatan Waktu Melapor

Dari hasil perhitungan dengan dua sub-indikator berdasarkan kuesioner, didapati bahwa penggunaan *e-SPT* dapat meningkatkan produktivitas pengguna dalam menyelesaikan tugas pelaporan pajak pada pertanyaan pertama oleh responden dinyatakan sangat setuju 76,92 %, sedangkan yang menyatakan setuju sebesar 23,08 % responden. Kemudian untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai penggunaan *e-SPT* dapat meningkatkan efektifitas pengguna dalam menyelesaikan tugas pelaporan pajak menyatakan 69,23 % responden yang sangat setuju dan 30,77 % responden yang menyatakan setuju. Sedangkan untuk pertanyaan ketiga yaitu pelaporan PPN menjadi mudah apabila menggunakan *e-SPT*, responden menyatakan 30,77 % sangat setuju dan 69,23 % menyatakan setuju. Berdasarkan ketiga pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa total skor untuk sub-indikator penggunaan dalam ketepatan waktu pelaporan menunjukkan angka 179, hal ini berarti penggunaan *e-SPT* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu melapor sudah baik.

Dari sub-indikator kedua yaitu waktu, pertanyaan pertama yaitu kemudahan meng-*import* data lampiran PPN memudahkan wajib pajak melapor PPN dengan cepat, 69,23 % responden menyatakan sangat setuju dan 30,77 % menyatakan setuju. Sedangkan untuk pertanyaan mengenai ketepatan waktu PT. XYZ dalam melapor PPN setiap bulannya, menunjukkan 69,23 % responden menyatakan sangat setuju dan 30,77 % menyatakan setuju. Selain itu, pertanyaan ketiga yaitu PT. XYZ tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan mengenai pelaporan PPN dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir menunjukkan 46,15 %

responden menyatakan sangat setuju dan 53,85 % menyatakan setuju. Dari ketiga pertanyaan tersebut, tanggapan responden ada pada skala sangat setuju dan setuju (nilai 5 dan 4) dengan total skor sub-indikator 180. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi peraturan dalam ketepatan waktu melapor sejauh ini sangat baik.

Interval dari indikator ketepatan waktu melapor untuk menilai kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat pada gambar 6 (lampiran). Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu melapor PPN sudah dikategorikan sangat baik dengan bobot skor 359.

### **Pengaruh Penerapan Sistem Komputerisasi Pajak dengan Program e-SPT PPN Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **Analisis Koefisien Korelasi**

Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Penggunaan Sistem Komputerisasi Pajak dengan Program e-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini, maka alat analisis yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi *Rank Spearman* yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Untuk menginterpretasikan kuat atau lemahnya hasil perhitungan koefisien korelasi *Rank Spearman (rs)*, maka dapat dilihat pada pedoman nilai korelasi sebagai berikut:

Dalam menghitung nilai koefisien korelasi *Rank Spearman*, pengolahan data penelitian melalui kuesioner digunakan bantuan program *SPSS for windows version 18.00 (Statistical Product and Service Solution)*. Adapun hasil yang didapat pada tabel 2 (lampiran). Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi *Rank Spearman* diatas maka diperoleh nilai korelasi *Rank Spearman (rs)* sebesar 0,646 yang dilihat dari kolom R. Hasil tersebut berada diantara 0,60 – 0,80 sehingga dapat dikatakan memiliki hubungan interpretasi yang “kuat”. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa korelasi antara sistem komputerisasi pajak program e-SPT dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,646.

#### **Koefisien Determinasi**

Seperti halnya yang telah dibahas dalam bab sebelumnya, koefisien determinasi merupakan ukuran-ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Jadi untuk mengetahui seberapa persen besarnya pengaruh antara Penggunaan Sistem Komputerisasi Pajak dengan Program e-SPT dengan Kepatuhan Wajib Pajak maka menggunakan analisis koefisien determinasi yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya. pengolahan data penelitian untuk koefisien determinasi melalui kuesioner digunakan bantuan program *SPSS for windows version 18.00 (Statistical Product and Service Solution)*. Adapun hasil yang didapat pada tabel 3 (lampiran). Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi *Rank Spearman* diatas maka diperoleh nilai determinasi *Rank Spearman (Kd)* sebesar 0,417 atau 41,7 % yang dilihat dari kolom R Square. Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa kontribusi sistem komputerisasi pajak dengan program e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 41,7 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar 58,3 % dipengaruhi oleh faktor lain.

#### **Analisis Regresi**

Analisis regresi digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur seberapa besar peranan yang ditimbulkan oleh sistem komputerisasi pajak dengan program e-SPT dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Analisa regresi yang digunakan adalah analisa regresi linear sederhana. Oleh karena itu tahap selanjutnya adalah menghitung analisa regresi untuk mengukur seberapa besar pengaruh variable X terhadap variable Y. Hasil dari perhitungan di dapat dengan menggunakan program *SPSS for windows Version 18.00 (Statistical Product and Service Solution)*. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 4 (lampiran). Berdasarkan tabel 4 (lampiran) diatas maka pada kolom *Unstandardized Coefficient* kolom B, dapat dilihat konstanta sebesar 33.256 dan nilai regresi sebesar 0.598, maka dapat ditarik persamaan yaitu  $Y' = 33.256 + 0,598 X$ . Persamaan regresi

tersebut menunjukkan suatu pengaruh positif variabel X terhadap variabel Y, terlihat melalui koefisien regresi hasil perhitungan yang bertanda positif. Artinya setiap kenaikan variabel sistem komputerisasi pajak dengan *e-SPT* sebesar 1, maka kepatuhan wajib pajak akan terwujud sebesar 0,598.

### SIMPULAN

Simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penggunaan sistem komputerisasi pajak dengan program *e-SPT* dari hasil perhitungan kuesioner atas tiga indikator rata-rata responden menjawab setuju (total skor 1.098 dari 21 pertanyaan) atas semua pertanyaan yang diajukan, hal ini berarti Sistem Komputerisasi Pajak dengan Program *e-SPT* memiliki peranan penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Perusahaan sejauh ini telah melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak patuh karena berdasarkan hasil perhitungan kuesioner atas ketiga indikator tersebut rata-rata responden menjawab sangat setuju (total skor 1.132 dari 19 pertanyaan) atas semua pertanyaan yang diajukan, hal ini berarti sejauh ini Kepatuhan Wajib Pajak telah dilaksanakan dengan baik yang didasari atas penggunaan Sistem Komputerisasi Pajak dengan Program *e-SPT*.
3. Hasil perhitungan koefisien korelasi *Rank Spearman* menunjukkan nilai sebesar 0,646 yang berada diantara 0,60–0,80. Oleh karenanya, penggunaan sistem komputerisasi pajak dengan *e-SPT* memiliki pengaruh yang "**kuat**" terhadap kepatuhan wajib pajak pada PT. XYZ. Sedangkan untuk koefisien determinasi dari hasil perhitungan diperoleh 41,7%, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kontribusi sistem komputerisasi pajak dengan program *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 41,7%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 58,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

### DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Albert. 2011. *SPSS: Serba Serbi Analisis Statistika dengan Cepat dan Mudah*. Jakarta: Jasakom.
- Mardiasmo. 2002. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Nazir, Moh. 1999. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Primamora, Rosa Sandra. 2010. *Dampak Penggunaan Drop Box terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Peranannya Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar*. Akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Pris, Andarini. 2010. *Dampak Dimensi Keadilan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Suryadi. 2006. *Jurnal Keuangan Publik. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur*, (Online), Vol. 4, No. 1, (<http://www.bppk.depkeu.go.id/index.php/2008041067/jurnal-keuangan-publik/model-hubungan-kausal-kesadaran-pelayanan-kepatuhan-wajib-pajak-dan-pengaruhnya-terhadap-kinerja-penerimaan-pajak-suatu-survei-di-wilayah-jawa-timur.html>).
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo & Wiirawan B. Ilyas. 2002. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo & Wiirawan B. Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia (Buku I)*, edisi revisi. Jakarta: Salemba Empat.

Wardoyo, Teguh Hadi & Muhammad Mansur. 2004. *Susunan dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Tax Sys.

Zain, Mohammad. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

**Lampiran****Gambar 1. Interval Indikator Penggunaan (Use)**

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
585-491.4	491.4-397.8	397.8-304.2	304.2-210.6	210.6-117
↓				
487				

**Gambar 2. Interval Indikator Kualitas Sistem (System Quality)**

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
390-327.6	327.6-265.2	265.2-202.8	202.8-140.4	140.4-78
↓				
294				

**Gambar 3. Interval Indikator Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
390-327.6	327.6-265.2	265.2-202.8	202.8-140.4	140.4-78
↓				
317				

**Gambar 4. Interval Indikator Perhitungan PPN dengan Benar dan Pembuatan Faktur Pajak**

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
455-382.2	382.2-309.4	309.4-236.6	236.6-163.8	163.8-91
↓				
424				

**Gambar 5. Interval Indikator Ketepatan Waktu Menyetor**

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
390-327.6	327.6-265.2	265.2-202.8	202.8-140.4	140.4-78
↓				
349				

**Gambar 6. Interval Indikator Ketepatan Waktu Melapor**

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
390-327.6	327.6-265.2	265.2-202.8	202.8-140.4	140.4-78
↓				
359				

**Tabel 1. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,60	Sedang
0,60 – 0,80	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

**Tabel 2. Hasil Koefisien Korelasi Rank Spearman****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.646 <sup>a</sup>	0.417	0.364	5.34314

a. Predictors: (Constant), Sistem Komputerisasi Pajak dengan program *Krishand PPN 1111*

**Tabel 3. Hasil Koefisien Korelasi Rank Spearman****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.646 <sup>a</sup>	0.417	0.364	5.34314

a. Predictors: (Constant), Sistem Komputerisasi Pajak dengan program *e-SPT*

**Tabel 4. Analisis Regresi****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33.256	18.824		1.767	0.105
Sistem Komputerisasi Pajak dengan program <i>Krishand PPN 1111</i>	0.598	0.213	0.646	2.807	0.017

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak