

## ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN DITERAPKANNYA PROGRAM E-SPT DALAM MELAPORKAN SPT MASA PPN PADA KPP PRATAMA BITUNG

### ANALYSIS OF TAXPAYER COMPLIANCE WITH THE IMPLEMENTATION OF E-SPT PROGRAM IN THE REPORTING PERIOD SPT PPN AT THE TAX OFFICE PRATAMA BITUNG

Oleh:

**Didit Mulyadi Mahyudin<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
email: [Didit\\_1993@rocketmail.com](mailto:Didit_1993@rocketmail.com)

**Abstrak:** Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuannya untuk menciptakan administrasi perpajakan yang tertib dan transparan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepatuhan wajib pajak dengan diterapkannya program e-SPT dalam melaporkan SPT masa PPN. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu yang membandingkan tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan program e-SPT. Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis melakukan kegiatan pengumpulan data dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini, menunjukkan terdapat perbedaan atau hubungan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan e-SPT, yaitu penggunaan SPT Manual lebih dominan dibandingkan program e-SPT. Pimpinan Direktorat Jendral Pajak beserta kantor wilayahnya sebaiknya dapat meningkatkan kinerja, diantaranya dengan memberikan penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu, serta memberikan layanan terbaiknya khusus bagi para wajib pajak.

**Kata kunci:** surat pemberitahuan, elektronik, wajib pajak

**Abstract:** Electronic notification letter (e-SPT) is one part of process of modernization of tax administration, so that taxpayers obtain facilities to meet its its obligation, so that the fulfillment of tax obligations can be more easily implemented and to create an orderly tax administration and transparent. The purpose of this study was to determine difference in tax compliance with the implementation of program such as the SPT in PPN period. The method used is descriptive method of comparing the level of tax compliance before and after the implementation of e-SPT program. To obtain the necessary data, the authors conduct data collection by interview, documentation and observation. The results of this study revealed that there is a difference or a significant relationship between tax compliance before and after The implementation of e-SPT, which use more dominant than the SPT Manual e-SPT program. Leadership Tax Office along with regional offices should be able to improve performance, such as by providing information about the importance of paying taxes on time, and provide the best service specifically for taxpayers.

**Keywords:** letter notification, electronic, tax payer

## PENDAHULUAN

### Latar`Belakang

Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berlangsung terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Untuk dapat merealisasi tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber daya yang berasal dari dalam negeri yaitu berupa pajak. Ini membutuhkan peran serta masyarakat dalam bentuk kesadaran dan kepedulian untuk membayar pajak.

Pajak merupakan wujud dari peran serta masyarakat dalam mendukung pembangunan maupun perekonomian di Indonesia, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab. Peran pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan. Pihak yang berhak memungut pajak hanyalah negara, iuran tersebut berupa uang, bukan barang. Pajak yang dipungut berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan pelaksanaannya tanpa jasa timbal balik dari negara. Pajak yang digunakan untuk biaya rumah tangga yaitu pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas dan sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang ekonomi. Namun dalam membayar pajak, masih banyak Wajib Pajak yang salah penyetoran, misalnya Lebih Bayar (LB) atau Kurang Bayar (KB) maka wajib pajak yang telah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perlu diberikan surat pemberitahuan atau perlu diberi imbauan.

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 perpajakan ditandai dengan adanya tingkat pelayanan. Hal ini terlihat dengan tersedianya *Account Representative* (AR) sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara antara Direktorat Jendral Pajak dengan Wajib Pajak yang mengemban tugas melayani setiap Wajib Pajak dalam hal membimbing dan menghimbau Wajib Pajak, memberikan konsultasi teknis perpajakan, memonitori penyelesaian pemeriksaan pajak, dan melakukan pemuktahiran data serta menyusun profil Wajib Pajak.

E-Registration, e-SPT, e-Felling merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, perlu dukungan semua pihak dan sosialisasi secara intens serta terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan, agar tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelian ini adalah untuk menganalisis konseskuensi penerapan E-SPT dalam melaporkan SPT Masa PPN pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Akuntansi

Pontoh (2013:2) mendefinisikan akuntansi pada dasarnya akan menghasilkan informasi dari sebuah sistem akuntansi yang ada di dalam sebuah entitas atau organisasi bisnis yang disebut dengan informasi akuntansi yang dimanfaatkan oleh pengguna seperti masyarakat umum, masyarakat intelektual (termasuk didalamnya mahasiswa atau peneliti) dan para pengambil keputusan bisnis dalam organisasi. Sedangkan menurut Weygandt dkk (2007:4) Akuntansi adalah suatu sistem informasi yang mengidentifikasi, memcatat, dan mengkomunikasikan peristiwa ekonomi dari suatu organisasi kepada pengguna yang berkepentingan.

## **Akuntansi Pajak**

Soekrisno (2009:7) menyatakan akuntansi pajak adalah akuntansi yang diterapkan sesuai dengan peraturan perpajakan. Akuntansi pajak merupakan akuntansi komersial, akuntansi pajak tidak memiliki standar seperti akuntansi komersial yang diatur dalam Standar Akuntansi Keuangan (SAK). Akuntansi pajak hanya untuk mencatat transaksi yang berhubungan dengan perpajakan. Dengan adanya akuntansi pajak, maka wajib pajak dapat dengan mudah menyusun Surat Pemberitahuan (SPT)

## **Pajak**

Undang-Undang Pajak Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara demi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Sedangkan menurut Mardiasmo (2011: 23) mendefinisikan Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

## **Pajak Daerah**

Siahaan (2013:23) menyatakan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Sedangkan menurut Mardiasmo (2011:6) pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

## **Pajak Pertambahan Nilai**

Lubis (2010:101) mendefinisikan Pajak Pertambahan Nilai adalah metode perpajakan yang berbeda-beda atas pertambahan nilai yang sama pada dasarnya disebabkan oleh perbedaan cara pendekatan dalam menghitung pertambahan nilai. Sedangkan menurut Burton (2013:46) Pajak Pertambahan Nilai adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, tidak termasuk pengusaha kecil yang batasannya ditetapkan menteri keuangan, kecuali pengusaha kecil tersebut memilih untuk dikukuhkan untuk menjadi PKP.

## **Prosedur Penyampaian SPT**

Mardiasmo (2011:32) ada beberapa prosedur dalam penyelesaian Surat Pemberitahuan, yaitu sebagai berikut:

1. Wajib pajak sebagaimana mengambil sendiri Surat Pemberitahuan ditempat yang diterapkan oleh DJP.
2. Setiap Wajib Pajak harus mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
3. Wajib Pajak yang telah mendapat izin dari Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain rupiah, wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan mata uang selain rupiah yang diizinkan.
4. Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara biasa, dengan tanda tangan stempel, atau tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama.
5. Bukti-bukti harus dilampirkan pada SPT, antara lain sebagai berikut.
  - a. Untuk Wajib Pajak yang mengadakan pembukuan.
  - b. Untuk SPT masa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah Dasar Pengenaan Pajak.
  - c. Untuk Wajib Pajak yang menggunakan norma perhitungan.

## **Prosedur Penyampaian E-SPT**

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

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.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Zain (2008:1) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi dimana, wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perpajakan, dan wajib pajak harus membayar pajak tepat pada waktunya.

### **Penelitian Terdahulu**

1. Leli (2007) dengan judul *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Modernisasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pasar Minggu Jakarta*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui cara kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah modernisasi kantor pelayanan pajak. Metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara SPT masa PPh dan orang pribadi dalam melaporkan hutang pajaknya.
2. Tamboto (2013) dengan judul *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Efisiensi SPT PPN Menurut Persepsi PKP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari penerapan SPT PPN terhadap pengisian SPT menurut persepsi PKP. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi PKP pada KPP Pratama Manado.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, laporan terperinci, dan melakukan studi pada situasi yang dialami. Sedarmayanti dan Syarifuddin (2011:33) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan dalam pencarian fakta status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang dengan interpretasi yang tepat.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung di Jalan Samratulangi Pusat Kota Bitung dan waktu penelitian dimulai pada bulan November 2014 sampai dengan Januari 2015.

### **Prosedur Penelitian**

Prosedur yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi latar belakang masalah
2. Merumuskan masalah
3. Mengumpulkan informasi mengenai gambaran umum instansi
4. Melakukan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif
5. Mengajukan kesimpulan yang logis berdasarkan hasil penelitian tersebut

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan. Yaitu dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung dan melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara, dengan cara bertatap muka langsung dan bertanya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung
2. Observasi, melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis untuk mendapatkan keterangan atau informasi yang dibutuhkan.
3. Studi Kepustakaan, melakukan penelusuran dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam mendukung penelitian.

### **Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti serta penulis dapat mengetahui atau menganalisis perbedaan kepatuhan wajib pajak dengan diterapkannya program e-SPT dalam melaporkan SPT Masa PPN.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Objek Penelitian**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung adalah lembaga pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan perpajakan, KPP Pratama Bitung merupakan salah satu kantor cabang Direktorat Jendral Pajak Departemen Keuangan. Sejak tahun 2002 Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi birokrasi dan menjadi instansi percontohan reformasi birokrasi dalam memberikan pelayanan prima dan pelaksanaan good governance mengingat kedudukan Direktorat Jendral Pajak sebagai instansi yang sangat strategis.

### **Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung adalah merupakan bagian dari Direktorat Jendral Pajak, oleh sebab itu visi dan misi yang ditetapkan mengikuti visi dan misi kantor pusat, yaitu sebagai berikut.

1. Visi  
Menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.
2. Misi  
Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

### **Hasil Penelitian**

#### **Kendala Terkait Dalam Penerapan E-SPT**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di KPP Pratama Bitung, maka penulis mengelompokkan kendala yang ada, yaitu sebagai berikut.

1. Kendala Umum  
Berupa kendala teknis, berhubungan dengan penggunaan teknologi, sehingga kendala teknis yang berhubungan dengan program dan komputer adalah hal yang maklum terjadi.
2. Kendala yang berhubungan dengan Wajib Pajak  
Kendala pertama yakni kendala yang berhubungan dengan Wajib Pajak lebih disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat dalam program e-SPT.
3. Kendala yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia  
Kendala yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia adalah masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang handal.

### **Pelaporan SPT Masa PPN**

Dalam melaporkan SPT masa PPN secara manual Pengusaha Kena Pajak mencatat, menghitung, menyetor dan melaporkan seluruh hal yang terkait dengan kewajiban pajaknya kepada Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan domisilinya secara langsung. Sedangkan untuk mekanisme pembayarannya dan melaporkan SPT

masa PPN secara manual, antara Pengusaha Kena Pajak dengan aparat pajak (fiskus) berinteraksi secara langsung. Dan dalam melaporkan SPT harus disertai seluruh lampiran yang mendukung dalam pengisian SPT tersebut. Dan dalam melaporkan SPT masa PPN lampiran pendukungnya berjumlah sangat banyak sehingga pelaporan SPT ini sedikit merepotkan. Pelaporan SPT masa PPN secara elektronik (e-SPT) yang merupakan fasilitas Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Pengusaha Kena Pajak dalam melaporkan SPT masa PPN. Dan awal penerapan e-SPT yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung mulai sejak 1 November 2009, dan baru diterapkan pada tahun 2011. Dan saat ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung masih menggunakan versi 2.1 Program e-SPT.

**Tabel 1. Total Keseluruhan Pelaporan SPT Masa PPN**

Subjek WP PKP	Perlakuan	Perlakuan			
	Sebelum Penerapan e-SPT	Sesudah Penerapan e-SPT			
Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
SPT Manual	62.849	84.645	73.517	73.976	31.513*
e-SPT	0	337	644	3.512	11.027
Total SPT PPN	62.849	84.982	74.161	77.488	42.540
Total WP	619.008	760.704	873.124	966.292	1.062.142
Persentase	10,15 %	11,17 %	8,49 %	8,02 %	4.00%

\*) Merupakan data Kota Bitung dan belum termasuk data Kabupaten Minahasa dan Kabupaten Minahasa Utara

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah penggunaan SPT Manual lebih banyak dari pada program e-SPT yaitu pada tahun 2010 dengan jumlah 62.849 untuk SPT Manual dan 0 untuk e-SPT, pada tahun 2011 dengan jumlah 84.645 untuk SPT Manual dan 337 untuk e-SPT, pada tahun 2012 dengan jumlah 73.517 untuk SPT Manual dan 644 untuk e-SPT, pada tahun 2013 dengan jumlah 73.976 untuk SPT Manual dan 31.513 untuk e-SPT, dan pada tahun 2014 dengan jumlah 31.513 untuk SPT Manual dan 11.027 untuk e-SPT.

## Pembahasan

Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak yang menggunakan SPT Manual dan e-SPT. Dimana, penggunaan SPT Manual lebih dominan dibandingkan program e-SPT. Ini menunjukkan bahwa penerapan program e-SPT tersebut belum terlalu efektif bagi kepatuhan wajib pajak khususnya bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. Ini disebabkan, karena Wajib Pajak lebih suka melaporkan SPT Masa PPN dengan menggunakan program manual dari pada program e-SPT. Fenomena ini terjadi karena beberapa faktor yang melatarbelakangi diantaranya masih banyak Wajib Pajak yang belum paham mengenai cara penyampaian SPT melalui sistem aplikasi e-SPT.

Direktorat Jendral Pajak Sulut, Sulteng, Gorontalo, dan Maluku Utara Termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung sebagai pihak yang bertanggungjawab dan sangat mempengaruhi kesadaran masyarakat tentang program e-SPT, belum melakukan sosialisasi dengan baik. Padahal sistem aplikasi e-SPT dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan aman. Karena lampirannya dalam bentuk media (CD atau Disket), maka datanya dapat terorganisasi dengan baik. Disamping itu, sistem aplikasi e-SPT memiliki kelebihan yang tidak dimiliki pelaporan sistem manual, yaitu dapat mengorganisasi data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis, perhitungannya dapat dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer. Kelebihan lain dari sistem aplikasi e-SPT ini dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membuat laporan pajak, dan wajib pajak dapat secara langsung melakukan koreksi pada SPT induk maupun lampiran SPT bila terdapat kesalahan pemasukan data karena sistem aplikasi e-SPT memiliki fasilitas *Checking*. Bila dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leli (2007) yaitu Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Modernisasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pasar Minggu Jakarta, dan Tamboto (2013) yaitu Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Efisiensi SPT PPN Menurut Persepsi PKP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dijadikan sebagai acuan karena penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dan lebih terperinci dalam membahas tentang prosedur atau cara kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah modernisasi Kantor Pelayanan Pajak dan pengisian SPT terhadap PKP.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini:

1. Dengan diterapkannya program e-SPT, terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan program e-SPT dalam melaporkan SPT Masa PPN yang diterima.
2. Penerapan program e-SPT lebih khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung belum efektif. Karena disebabkan masih banyak Wajib Pajak yang lebih suka melaporkan SPT Masa PPN menggunakan program SPT manual.

### Saran

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Dengan adanya penerapan program e-SPT dalam melaporkan SPT Masa PPN, maka diharapkan kinerja Direktorat Jendral Pajak beserta kantor wilayahnya untuk dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi kedepan, salah satunya dengan memberikan penyuluhan-penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu. Serta memberikan layanan terbaiknya khusus bagi Wajib Pajak.
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat memacu peningkatan penerimaan pajak mengingat pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah.
3. Pemerintah harus mendukung program-program yang berhubungan dengan peningkatan penerimaan pajak dan bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khususnya Direktorat Jendral Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Burton, Ilyas. 2013. *Hukum Pajak*. Edisi Enam. Penerbit Salemba Empat, Yogyakarta.
- Leli, Agesti. 2007. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Modernisasi Kantor Pelayanan Pajak. Fakultas Ekonomi Syarif Hidayatullah, Jakarta. *Skripsi*. <http://repository.uinjkt.Siti%20Hawa%20Kamelia-FEIS.pdf>. Diakses Pada 4 Januari 2015. Hal.1-73.
- Lubis, Irwansyah. 2010. *Review Pajak Orang Pribadi*. Penerbit. Salemba Empat, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Pajak Nomor 28 Tahun 2007. Tentang Pengertian Pajak*, Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Direktorat Jendral Pajak No. 6 Tahun 2009, Tentang Prosedur Penyampaiaan E-SPT*, Jakarta.
- Pontoh, Winston. 2013. *Akuntansi Konsep dan Aplikasi*. Halaman Moeka Publishing, Jakarta.
- Sedarmayanti, Syarfudin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Mandar Maju. Bandung.
- Siahaan, Marihot. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soekrisno, Agoes. 2009. *Akuntansi Perpajakan*. Edisi 2 Revisi, Salemba Empat, Jakarta.
- Tamboto, Falerian. 2013. Pengaruh penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT PPN Menurut Persepsi PKP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samratulangi, Manado. *Jurnal Emba Vol. 1 No. 4*. <https://www.Th=jurnal+falerian+tamboto.pdf>. Diakses pada 23 November 2014. Hal 1-11.
- Weygandt, Jerry J, Donald E. Kieso, Paul D. Kimmel. 2007. *Accounting Principle Pengantar Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat, Jakarta.

