

TINJAUAN PELAYANAN PELAPORAN SPT MASA PPN

Agus Bandiyono

Politeknik Keuangan Negara STAN Jakarta

ABSTRACT

This study aims to determine the service and business process SPT VAT period in KPP pratama Tigaraksa. This research method uses literature study method and field study conducted to obtain data describing the actual condition in the field. The results of this study indicate that KPP Pratama Tigaraksa has met the standard of facilities specified in the minimum facility standard contained in the Circular Letter of the Director General of Tax No. PER - 27 / PJ / 2016. In general, according to the Taxpayer, the facilities provided by KPP Pratama Tigaraksa and KPP Pratama Tigaraksa Service Officer have been satisfactory. The implementation of VAT tax return service granted by KPP Pratama Tigaraksa has been in accordance with the procedures stipulated in the Per-26 / PJ / 2012 because the procedures and procedures that have been regulated in the Director General of Tax Regulation have been applied in accordance with the procedure that was held by the service officers at TPT Counters . According to the taxpayer, the services provided by KPP Pratama Tigaraksa both service in general and service in terms of acceptance of SPT Masa VAT is good enough.

Keywords: Fiscal administration, public policy, administration sciences, systems and procedures

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan dan proses bisnis SPT Masa PPN di KPP pratama Tigaraksa. Metode penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan studi lapangan yang dilaksanakan untuk memperoleh data yang menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa KPP Pratama Tigaraksa telah memenuhi standar fasilitas yang ditetapkan dalam standar fasilitas minimum yang terdapat di Surat Edaran Direktur Jenderal pajak Nomor PER - 27/PJ/2016. Secara umum, menurut Wajib Pajak, baik fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa maupun Pelayanan Petugas KPP Pratama Tigaraksa telah memuaskan. Pelaksanaan pelayanan penerimaan SPT Masa PPN yang diberikan KPP Pratama Tigaraksa telah sesuai prosedur yang ditetapkan dalam Per-26/PJ/2012 karena prosedur dan tata cara yang telah diatur di Peraturan Direktur Jenderal Pajak tersebut telah diterapkan sesuai prosedur yang berlaku oleh petugas pelayanan di Loket TPT. Menurut wajib pajak, pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa baik pelayanan secara umum maupun pelayanan dalam hal penerimaan SPT Masa PPN sudah cukup baik.

Kata Kunci: Administrasi fiskal, kebijakan publik, ilmu administrasi, sistem dan prosedur

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 5 ayat (4) yakni pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya

bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah

- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran dan belanja Negara atau anggaran dan belanja daerah atau kekayaan Negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan undang-undang tersebut, yang melakukan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 27/PJ/2016 tentang Pelayanan Prima, terdapat beberapa kriteria mengenai pelayanan prima, yakni :

- a. Standar Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu Waktu pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu dimulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat. Selisih antara waktu jam kerja dan waktu pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu digunakan untuk persiapan pelayanan. Pada jam istirahat, pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu tetap dilaksanakan dengan mengatur giliran antara petugas yang istirahat dan petugas yang tetap melakukan pelayanan.

- b. Standar Fasilitas

Daftar standar minimum fasilitas terdapat di Lampiran. Secara umum, Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki dua jenis area, yaitu:

- 1) Area Umum (Public Area)

Wajib Pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standar mutu pelayanan. Tempat Pelayanan Terpadu termasuk kedalam area umum.

- 2) Area Terbatas (Restricted Area)

Wajib pajak yang tidak berkepentingan tidak diperbolehkan secara bebas keluar masuk area terbatas untuk mendapatkan layanan perpajakan. Dalam hal wajib pajak memerlukan pelayanan pada area terbatas, harus memenuhi syarat-syarat dan mengenakan atribut tertentu.

Per-26/PJ/2012 mengatur tentang prosedur operasi proses penerimaan dan pengolahan SPT baik SPT Tahunan atau SPT Masa. Dalam pelayanan Penerimaan dan Pengolahan SPT, formulir yang digunakan antara lain :

- a. Surat Permohonan Wajib pajak
- b. Bukti Penerimaan Surat

Sedangkan dokumen yang dihasilkan dari prosedur operasi ini antara lain :

- a. Tanda Terima SPT
- b. Surat Penolakan SPT
- c. Lembar Pengawasan Arus Dokumen
- d. Register Harian

Prosedur Operasi Kerja untuk tata cara penerimaan dan pengolahan SPT antara lain:

- a. Wajib Pajak/ PKP/ Pemungut PPN menyampaikan SPT Masa dan SPT Tahunan baik secara langsung atau melalui Kantor Pos/ Jasa Ekspedisi/ Kurir
- b. Petugas TPT meneliti apakah Wajib Pajak terdaftar di KPP. Dalam hal Wajib Pajak tidak terdaftar di KPP, SPT yang disampaikan melalui Pos/ Jasa Ekspedisi/ Kurir dikembalikan dengan Surat Penolakan.
- c. Petugas TPT meneliti kelengkapan SPT sesuai ketentuan yang berlaku. SPT tidak lengkap ditolak dan dikembalikan. Khusus e-SPT, sebelum dilakukan penelitian kelengkapan dilakukan pengujian data elektronis SPT yang disampaikan oleh Wajib pajak baik dikirim secara langsung atau melalui e-filling.
- d. Petugas TPT melakukan perekaman atas elemen – elemen SPT yang sudah dinyatakan lengkap. SPT yang sudah lengkap dibuatkan BPS untuk Wajib Pajak dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD)
- e. SPT dan LAPD digabungkan dan dilakukan pengelompokan SPT sesuai ketentuan. Petugas TPT mencetak Register harian dan mengirimkannya ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
- f. Pelaksana Seksi PDI meneliti Register Harian dan SPT yang diterima. Dalam hal isi tidak sesuai, dikembalikan kepada petugas TPT. Pelaksana Seksi PDI merekam SPT lengkap dan mengirimkan SPT yang telah direkam kepada AR/ Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
- g. AR melakukan penelitian kebenaran formal pengisian SPT. Berdasarkan hasil penelitian dalam hal terdapat kesalahan matematis, AR membuat Surat Himabuan, sedangkan dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian/ pembayaran SPT dibuatkan nota hitung.
- h. SPT LB yang meminta pengembalian dikirim ke Unit Pemeriksaan.

- i. SPT dikirim ke seksi Pelayanan dan menindaklanjuti dengan :
 - 1) Mencetak Surat Himbauan dalam hal terjadi kesalahan matematis
 - 2) Mencetak SKP dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian/ pembayaran berdasarkan Nota Hitung
 - 3) Membuat dan mencetak Surat Teguran terhadap Wajib pajak yang benar – benar tidak memasukkan SPT
 - 4) Menyimpan SPT dalam rumah berkas
- j. Proses Selesai.

Di dalam Kementerian Keuangan terdapat beberapa unit eselon 1 yang memiliki instansi vertikal seperti Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Sebagai salah satu instansi vertikal Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak merupakan instansi utama dalam penerimaan Keuangan Negara melalui pajak. Di dalam Direktorat Jenderal Pajak terdapat beberapa unit kerja diantaranya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Hal itu diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan 206.2 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Pratama Tigaraksa adalah salah satu kantor administrasi pajak yang berada di daerah Tangerang. KPP Pratama Tigaraksa merupakan unit vertikal dari Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Banten Kementerian Keuangan yang menghimpun penerimaan negara dalam bidang perpajakan berupa Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai. Adapun wilayah kerja KPP Pratama Tigaraksa adalah :

- a. Kecamatan Tigaraksa
- b. Kecamatan Solear
- c. Kecamatan Balaraja
- d. Kecamatan Mekar Baru
- e. Kecamatan Gunung Kaler
- f. Kecamatan Kronjo
- g. Kecamatan Kresek

- h. Kecamatan Sukamulya
- i. Kecamatan Jayanti
- j. Kecamatan Cisoka

Visi KPP Pratama Tigaraksa mengadopsi visi DJP yaitu menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara. Sedangkan Misi KPP Pratama Tigaraksa juga mengadopsi misi DJP secara keseluruhan yaitu menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

METODE

Metode studi literatur dilaksanakan dengan cara mempelajari sejumlah literatur untuk memperoleh dasar teoritis mengenai permasalahan yang dibahas. Literatur yang dimaksud berupa peraturan perundang-undangan perpajakan dan peraturan pelaksanaannya, buku, artikel, dan laman DJP yang relevan dengan tata cara pelayanan SPT masa oleh KPP. Penulis memilih metode studi lapangan untuk mengumpulkan data berdasarkan kondisi sebenarnya. Pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai narasumber yang berasal dari KPP Pratama Tigaraksa untuk menjelaskan tentang pelayanan SPT masa oleh KPP tersebut. Selain itu, pengumpulan data dilakukan dengan melihat langsung simulasi pengolahan SPT melalui aplikasi komputer yang dilakukan oleh pegawai di KPP tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis akan membahas mengenai pengamatan bagaimana Pelayanan Penyampaian SPT Masa PPN di KPP Pratama Tigaraksa. Penulis hendak meninjau apakah Pelayanan Penyampaian SPT Masa PPN di KPP Pratama Tigaraksa telah menerapkan pelayanan prima sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal pajak Nomor PER - 27/PJ/2016 tentang pelayanan prima serta SOP Tata Cara Prosedur Penerimaan dan Pengolahan SPT yang diatur dalam Per-26/PJ/2012.

Tinjauan Pelaksanaan Pelayanan KPP Pratama Tigaraksa berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 27/PJ/2016

a. Dari Sudut Pandang Penulis

KPP Pratama Tigaraksa terletak satu gedung dengan KPP Pratama Cikupa, dengan ruang pelayanan yang dipisahkan berdasarkan lantai dan lokasi tertentu di gedung tersebut. Menurut SE DJP Nomor PER - 27/PJ/2016 yang mengatur tentang pembagian area di KPP Pratama, KPP Pratama Tigaraksa telah memenuhi aturan tersebut dimana area di KPP Tigaraksa telah dibagi menjadi dua area, yakni area umum (*public area*) dan area terbatas (*restricted area*). Area Umum KPP Pratama Tigaraksa terletak di Lantai UG, dimana di lantai tersebut terdapat Ruang Tunggu, Loker TPT, serta ruang pelayanan Amnesty Pajak. Wajib Pajak bebas keluar masuk area umum tersebut. Sedangkan untuk area terbatas KPP Pratama Tigaraksa terdapat di Lantai 1 KPP Pratama Tigaraksa, dimana terdapat ruang berbagai seksi KPP Pratama Tigaraksa dan ruang Rapat.

Penulis juga melakukan pengamatan terhadap fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa. KPP Pratama Tigaraksa merupakan KPP yang baru saja berdiri, memisahkan diri dari KPP Pratama Cikupa. Akan tetapi, menurut pengamatan penulis, KPP Pratama Tigaraksa telah memenuhi standar fasilitas yang ditetapkan dalam standar fasilitas minimum yang terdapat dalam Lampiran berdasarkan Standar Fasilitas yang terdapat di surat edaran. Dengan terpenuhinya standar minimum fasilitas tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, khususnya dalam hal pelayanan penyampaian SPT Masa PPN, dapat dilakukan secara maksimal dan nyaman bagi wajib Pajak.

b. Sudut Pandang Wajib Pajak

Penulis juga melakukan pengamatan dari sudut pandang wajib pajak agar pengamatan yang dilihat lebih objektif. Pengamatan dari sudut pandang wajib pajak dilakukan dengan metode wawancara, dimana penulis me-

nanyakan beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan KPP Pratama Tigaraksa secara umum dan pelayanan penyampaian SPT Masa PPN secara khusus. Menurut penuturan Wajib Pajak, secara umum pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa telah memuaskan. Pelayanan KPP Pratama Tigaraksa telah mengalami peningkatan, dilihat dari semakin baiknya pelayanan yang diberikan oleh KPP menurut penuturan dari Wajib pajak. Pelayanan di *helpdesk* dan penyambutan Wajib Pajak di ruang pelayanan telah menerapkan 3S dan petugasnya telah menunjukkan keramahan kepada wajib pajak. Kemudian, petugas loket TPT juga telah menerapkan 3S dalam memberikan pelayanan.

Ditinjau dari segi fasilitas yang diberikan, Wajib Pajak menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan telah memadai. Ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang teratur, dan fasilitas ruang tunggu yang lengkap menambah kenyamanan pelayanan bagi wajib pajak tersebut. Secara umum, menurut Wajib Pajak, baik fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa maupun Pelayanan Petugas KPP Pratama Tigaraksa telah memuaskan.

Tinjauan Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan SPT Masa PPN di KPP Pratama Tigaraksa menurut Per-26/PJ/2012 tentang Prosedur dan Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT

Kenyataan di lapangan berbanding terbalik dengan apa yang penulis prediksi sebelumnya. KPP Pratama Tigaraksa merupakan KPP yang baru saja dimekarkan menjadi dua KPP, yakni menjadi KPP Pratama Cikupa dan KPP Pratama Tigaraksa. Pemekaran KPP tersebut ternyata tidak membagi beban kerja KPP semula, akan tetapi hanya membagi wilayah kerja KPP saja, dimana KPP Tigaraksa mendapatkan wilayah kerja dengan potensi pajak yang lebih sedikit, termasuk potensi pajak di bidang Pajak Pertambahan Nilai. Akibatnya, wajib pajak yang menjadi PKP pun menjadi sedikit dan tidak banyak Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT Masa PPN secara langsung di KPP Pratama

Tigaraksa. Hal tersebut terbukti dari pengamatan yang penulis lakukan, dimana Wajib Pajak yang melaporkan SPT Masa PPN di KPP Pratama Tigaraksa hampir tidak perlu untuk menunggu antrian untuk menyampaikan SPT Masa PPN-nya di Loker yang telah disediakan.

Selain karena jumlah PKP yang terdaftar di KPP Pratama Tigaraksa yang tidak terlalu banyak, sepiunya wajib pajak yang menyampaikan SPT Masa PPN di KPP Tigaraksa dapat pula diakibatkan karena efektifnya program *e-filling* dan *e-SPT* yang memudahkan para wajib pajak untuk menyampaikan SPTnya langsung melalui layanan portal *e-filling* DJP dan dapat pula dikirim melalui Pos/Ekspedisi/Kurir. Menurut penuturan petugas Pelayanan yang kami wawancarai, banyak Wajib Pajak sekarang lebih memilih untuk menyampaikan SPT melalui *e-filling* atau melalui Pos/ Ekspedisi/ Kurir karena lebih praktis dan tidak perlu antri di KPP.

Prosedur dan Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Masa PPN penulis amati dengan didampingi oleh salah seorang petugas dari Seksi Pelayanan. Dari beliau, penulis mendapatkan gambaran mengenai bagaimana pelayanan penerimaan SPT Masa PPN dilaksanakan dan tata cara serta prosedur yang dilakukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, prosedur penerimaan SPT Masa PPN pertama-tama diawali dengan pengambilan nomor antrian yang dilakukan oleh Wajib Pajak/ Kuasa Wajib Pajak yang hendak melaporkan SPT Masa PPNnya. Wajib Pajak/ Kuasa Wajib Pajak akan diarahkan oleh petugas *helpdesk* yang selalu siaga dan dengan ramah melayani para Wajib Pajak yang hendak melaksanakan berbagai keperluan perpajakan di TPT. Selanjutnya, Wajib Pajak yang hendak melaporkan SPT Masa PPN mendatangi loket sesuai dengan nomor antrian. Karena jumlah yang melaporkan SPT Masa PPN tidak terlalu banyak di KPP Pratama Tigaraksa, Wajib Pajak hampir tidak perlu menunggu nomor antrian karena tidak ada antrian di ruang tunggu. Di Loker TPT, petugas akan memeriksa SPT dan dokumen yang diserahkan wajib pajak. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara fisik ataupun menyampaikan *softfile* SPT disertai dengan SPT fisik

ke KPP. Wajib Pajak yang kami temui semua melakukan pelaporan dengan menyampaikan *softfile* SPT. Selain pelayanan menjadi lebih cepat, karena pencocokan data KPP dan data Wajib Pajak menjadi lebih mudah, hal tersebut pula memudahkan KPP dalam menginput data Wajib Pajak. Setelah semua data terekam dan surat penerimaan dokumen telah tercetak serta diberikan kepada Wajib Pajak, maka proses penerimaan SPT Masa PPN dari Wajib Pajak kepada KPP Pratama Tigaraksa telah selesai. Menurut penulis, pelayanan yang diberikan telah sesuai prosedur yang ditetapkan dalam Per-26/PJ/2012 karena prosedur dan tata cara yang telah diatur di Peraturan Direktur Jenderal Pajak tersebut telah diterapkan sesuai prosedur yang berlaku oleh petugas pelayanan di Loker TPT.

Dari sudut pandang Wajib Pajak, penulis juga melakukan wawancara yang berkaitan dengan pelayanan penerimaan SPT Masa PPN. Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, selain petugas yang ramah dan informatif, waktu pelayanan yang diberikan pun lumayan cepat. Kendala utama yang dikeluhkan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak merasa kadang sudah melaporkan semuanya sesuai dengan aturan yang berlaku, akan tetapi kadang masih dilakukan pemeriksaan terhadap SPT yang disampaikan wajib pajak. Akan tetapi, secara umum menurut wajib pajak, pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa baik pelayanan secara umum maupun pelayanan dalam hal penerimaan SPT Masa PPN sudah cukup baik.

SIMPULAN

KPP Pratama Tigaraksa telah memenuhi standar fasilitas yang ditetapkan dalam standar fasilitas minimum yang terdapat dalam Lampiran berdasarkan Standar Fasilitas yang terdapat di Surat Edaran Direktur Jenderal pajak Nomor PER - 27/PJ/2016. Secara umum, menurut Wajib Pajak, baik fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa maupun Pelayanan Petugas KPP Pratama Tigaraksa telah memuaskan. Pelaksanaan pelayanan penerimaan SPT Masa PPN yang diberikan KPP Pratama Tigaraksa telah sesuai prosedur yang ditetapkan

dalam Per-26/PJ/2012 karena prosedur dan tata cara yang telah diatur di Peraturan Direktur Jenderal Pajak tersebut telah diterapkan sesuai prosedur yang berlaku oleh petugas pelayanan di Loker TPT. Menurut wajib pajak, pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Tigaraksa baik pelayanan secara umum maupun pelayanan dalam hal penerimaan SPT Masa PPN sudah cukup baik.

REFERENSI

- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sukardji, Untung. 2014. *Pajak Pertambahan Nilai PPN Edisi Revisi 2014*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sukardji, Untung. 2014. *Pokok-pokok PPN Pajak Pertambahan Nilai Indonesia Edisi Revisi 2014*. Bekasi: Rajawali Press.
- Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Standar Di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak*. Lembaran Negara RI Tahun 2016, No. 27. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan*. Lembaran Negara RI Tahun 2014, No. 29. Sekretariat Negara. Jakarta.