

**EFEKTIVITAS WEB E-FAKTUR DALAM PELAPORAN
SPT MASA PPN DI KPP PRATAMA
PALEMBANG ILIR TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**

Administrasi Publik



Diajukan Oleh:

MERRY JUNIAR

NIM. 07011382126212

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

EFEKTIVITAS WEB E-FAKTUR DALAM PELAPORAN

SPT MASA PPN DI KPP PRATAMA

PALEMBANG ILIR TIMUR

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**

Oleh:

MERRY JUNIAR
NIM. 07011382126212

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 03 Maret 2025

Pembimbing

Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 196612301992032001



Mengetahui
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS WEB E-FAKTUR DALAM PELAPORAN
SPT MASA PPN DI KPP PRATAMA
PALEMBANG ILIR TIMUR

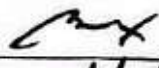
SKRIPSI

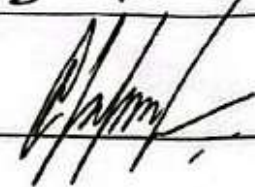
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 24 Maret 2025
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

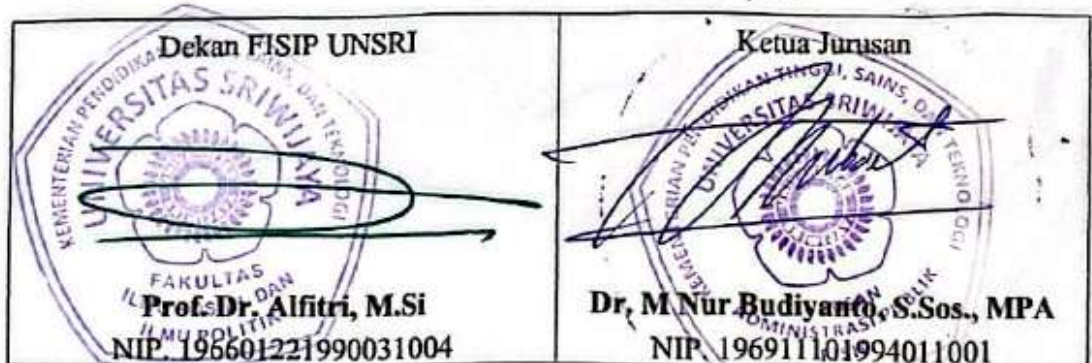
1. Dr. Lili Erina, M.Si
Ketua
2. Drs. Mardianto, M.Si
Anggota
3. Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
Anggota







Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MERRY JUNIAR

NIM : 07011382126212

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Web e-Faktur dalam Pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Palembang Ilir Timur” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 15 Februari 2025



MERRY JUNIAR
NIM. 07011382126212

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan ada selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

(BOY CANDRA)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan Kepada:

1. Orang tua tercinta, Papa Suparno dan Mama Tina.
2. Keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat.
3. Seluruh teman saya yang selalu mendukung saya.
4. Dosen pembimbing saya Ibu Dr. Lili Erina, M.Si
5. Seluruh dosen dan pegawai di FISIP Universitas Sriwijaya.
6. Almamater kampus kebanggaan saya
7. Orang yang selalu men-support saya, Aditya Pangestu.
8. Diri saya sendiri.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Web e-Faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Web e-Faktur merupakan sistem yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya secara elektronik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, mengacu pada teori efektivitas organisasi oleh Duncan yang mencakup tiga indikator utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Data diperoleh melalui wawancara dengan pegawai pajak dan wajib pajak, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Web e-Faktur memberikan kemudahan dalam pelaporan, meningkatkan efisiensi administrasi, dan mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT Masa PPN. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam penggunaan sistem ini. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan perbaikan infrastruktur untuk meningkatkan efektivitas Web e-Faktur dalam pelaporan pajak.

Kata Kunci: Web, e-Faktur, SPT, Masa, PPN, efektivitas, pajak, administrasi, perpajakan.

Pembimbing,

Dr. Lili Erina, M.Si

NIP. 196612301992032001



Palembang,

2025

Mengetahui

Ketua Jurusan



ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of Web e-Faktur in reporting VAT Periodic Tax Returns (SPT Masa PPN) at KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Web e-Faktur is a system implemented by the Directorate General of Taxes to facilitate taxpayers in electronically filing their tax reports. This research employs a qualitative approach with a descriptive method, referring to Duncan's organizational effectiveness theory, which includes three main indicators: goal achievement, integration, and adaptation. Data were collected through interviews with tax officers and taxpayers, as well as document analysis. The findings indicate that Web e-Faktur simplifies tax reporting, enhances administrative efficiency, and reduces errors in VAT Periodic Tax Returns. However, technical issues such as network disruptions and taxpayers' lack of understanding in using the system remain challenges. Therefore, increased socialization and infrastructure improvements are needed to enhance the effectiveness of Web e-Faktur in tax reporting.

Keywords: *Web, e-Faktur, VAT, Periodic, Tax, Returns, effectiveness, taxation, tax, administration.*

Advisor,

Dr. Lili Erina, M.Si

NIP. 196612301992032001



Palembang,

2025

Knowing,

Chairman of The Public Administration Departement



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Web e-Faktur dalam Pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan strata satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah membimbing, membantu, mengarahkan, dan mendukung penulis.

Puji Syukur penulis haturkan atas nikmat yang dikaruniakan Allah Subhanahu Wata'ala sehingga Skripsi ini bisa diselesaikan tepat pada waktunya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua Saya tercinta Papa Suparno dan Mama Tina yang telah mendukung dan mendoakan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
5. Ibu Dr. Lili Erina, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk arahan, masukan dan motivasi.
6. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku dosen pembimbing akademik perkuliahan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk ilmu selama di bangku perkuliahan.
8. Seluruh Staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam mengurus surat-surat kelengkapan selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.
9. Keluarga besarku yang kusayangi, yang telah mendukung dan menyemangatiku dalam setiap hal yang kulakukan.

10. Seluruh Kepala dan Pegawai KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Aditya Pangestu selaku partner penulisan ini sejak Juli 2024 yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman Administrasi Publik 2021 yang sedang sama-sama berjuang menghadapi lika-liku selama proses perkuliahan dan semoga kelak kita dapat bertemu kembali dengan kesuksesan masing-masing.
13. Seluruh pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan tulus dan ikhlas dalam memberikan kontribusi berupa doa dan dukungan selama proses pengerjaan laporan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan informasi untuk semua orang khususnya untuk para pembaca.

Palembang, 2025

MERRY JUNIAR

NIM. 07011382126212

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 6 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Landasan Teori | 8 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.2 | Efektivitas..... | 8 |
| 2.2.1 | Pengertian Efektivitas | 8 |
| 2.2.2 | Indikator Efektivitas..... | 9 |
| 2.3 | Perpajakan di Indonesia..... | 12 |
| 2.3.1 | Sistem Pemungutan Perpajakan | 12 |
| 2.3.2 | Self Assessment System..... | 13 |
| 2.3.3 | Pajak Pertambahan Nilai..... | 14 |
| 2.4 | Web e-Faktur | 17 |
| 2.4.1 | Pengertian Web e-Faktur..... | 17 |
| 2.5 | Pelaporan Pajak | 18 |
| 2.6 | SPT Masa PPN | 18 |
| 2.6.1 | Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)..... | 18 |
| 2.6.2 | Fungsi SPT | 21 |
| 2.6.3 | Pengertian SPT PPN | 22 |
| 2.6.4 | Mekanisme Pelaporan SPT Masa PPN | 23 |
| 2.7 | Teori yang digunakan | 25 |
| 2.8 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.9 | Kerangka Pemikiran | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 33 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 33 |
| 3.2 | Definisi Konsep..... | 33 |
| 3.3 | Fokus Penelitian | 35 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 37 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.5 | Informan Penelitian | 37 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data..... | 40 |
| 3.8 | Jadwal Penelitian..... | 41 |
| 3.9 | Sistematika Penelitian | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 43 |
| 4.1 | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 43 |
| 4.1.1 | Profil Instansi KPP Pratama Palembang Ilir Timur | 43 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Timur | 44 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur..... | 46 |
| 4.2 | Informan Penelitian..... | 49 |
| 4.3 | Hasil | 49 |
| 4.3.1 | Pencapaian Tujuan..... | 50 |
| 4.3.2 | Integrasi | 62 |
| 4.3.3 | Adaptasi..... | 70 |
| 4.4 | Pembahasan | 79 |
| BAB V PENUTUP | | 89 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 89 |
| 5.2 | Saran..... | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 93 |
| LAMPIRAN..... | | 96 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Pelaporan SPT Masa PPN..... | 3 |
| Table 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| Table 3.1 Fokus Penelitian | 35 |
| Table 3.2 Jadwal Penelitian..... | 41 |
| Table 4.1 Informan Penelitian..... | 49 |
| Table 4.2 Matriks Temuan Penelitian..... | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| Gambar 4.1 Lambang KPP Pratama Palembang Ilir Timur..... | 44 |
| Gambar 4.2 Struktur Kantor Pelayanan Pajak Pratama | 48 |
| Gambar 4.3 Kurun Waktu Pelaporan SPT Masa PPN..... | 52 |
| Gambar 4.4 Data Pelaporan SPT Masa PPN | 53 |
| Gambar 4.5 Prosedur Pelaporan SPT Masa PPN melalui Web e-Faktur | 64 |
| Gambar 4.6 Gagal Login Web e-Faktur | 65 |
| Gambar 4.7 Sosialisasi Web e-Faktur | 68 |
| Gambar 4.8 Update e-Faktur dari versi 3.0 ke versi 4.0 | 74 |
| Gambar 4.9 Pojok Layanan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur..... | 77 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|--------|---|
| BKP | : Barang Kena Pajak |
| JKP | : Jasa Kena Pajak |
| KPP | : Kantor Pelayanan Pajak |
| PKP | : Pengusaha Kena Pajak |
| PPN | : Pajak Pertambahan Nilai |
| PPNBM | : Pajak Penjualan Barang Mewah |
| SPT | : Surat Pemberitahuan |
| UU | : Undang-Undang |
| UU HPP | : Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan |
| UU KUP | : Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan |
| WP | : Wajib Pajak |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas merupakan aspek krusial dalam menilai kinerja sebuah program, kegiatan, atau sistem. Secara umum, efektivitas mengacu pada sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas dapat diukur dengan menilai apakah hasil yang dicapai sejalan dengan tujuan yang direncanakan (Mardiasmo, 2019). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mencerminkan kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal, responsif, dan akuntabel.

Dalam era digitalisasi, pemerintah Indonesia telah mengadopsi pendekatan e-government untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Salah satu implementasi nyata dari konsep ini adalah penerapan Web e-Faktur, sebuah aplikasi berbasis digital yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mempermudah proses pembuatan, pengelolaan, dan pelaporan faktur pajak secara elektronik. Sistem ini hadir untuk menggantikan proses manual yang dinilai kurang efisien, lambat, dan rentan terhadap kesalahan.

Web e-Faktur bertujuan mendukung modernisasi administrasi perpajakan dengan menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses. Aplikasi ini memungkinkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melaporkan pajak secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, sehingga diharapkan dapat mengurangi beban administratif, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mendorong pencapaian target penerimaan pajak negara.

Sebagai salah satu bentuk e-government, Web e-Faktur didesain untuk mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berbasis teknologi. Melalui aplikasi ini, Direktorat Jenderal Pajak berupaya memberikan pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel, sekaligus memastikan bahwa data yang dilaporkan lebih akurat. Modernisasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak, sejalan dengan tujuan utama administrasi publik dalam menciptakan layanan yang inklusif dan inovatif.

Pelaporan SPT Masa PPN adalah kewajiban bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM). PKP diwajibkan untuk melaporkan pajak mereka secara benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebelum adanya Web e-Faktur, proses pelaporan SPT dilakukan secara manual, yang melibatkan pengisian formulir dan kunjungan langsung ke kantor pajak. Proses ini dinilai kurang efisien, memakan waktu, dan rentan terhadap kesalahan administrasi.

Dengan adanya Web e-Faktur, harapannya adalah proses pelaporan SPT Masa PPN menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Sistem ini memungkinkan PKP untuk melaporkan pajak mereka secara online kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan internet. Web e-Faktur juga diharapkan dapat mengurangi beban administratif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Selain itu, sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa data yang dilaporkan lebih akurat dan terhindar dari kesalahan manual.

Sejak penerapan Web e-Faktur, dampak yang diharapkan melalui peningkatan jumlah pelaporan SPT Masa PPN tidak terlihat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Data menunjukkan bahwa meskipun Web e-Faktur diterapkan, pelaporan SPT tidak mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Web e-Faktur belum mampu berkontribusi secara efektif dalam mempercepat dan mempermudah proses pelaporan. Meskipun sistem digital ini ada, PKP masih mengalami kesulitan dalam melaporkan pajak mereka tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Table 1.1 Data Pelaporan SPT Masa PPN

| Sistem Pelaporan | Tahun | Jumlah PKP | Target Pelaporan SPT Masa PPN | Jumlah Pelaporan SPT Masa PPN |
|-------------------------|--------------|-------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Manual | 2017 | 3.016 | 36.192 | 28.660 |
| Manual | 2018 | 3.238 | 38.856 | 28.932 |
| Manual | 2019 | 3.457 | 41.484 | 30.026 |
| Manual | 2020 | 3.684 | 44.208 | 29.955 |
| Web e-Faktur | 2021 | 4.175 | 50.100 | 29.940 |
| Web e-Faktur | 2022 | 4.429 | 53.148 | 31.020 |
| Web e-Faktur | 2023 | 4.659 | 55.908 | 32.386 |

Sumber: Diolah penulis berdasarkan data dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah pelaporan SPT Masa PPN sebelum penerapan Web e-Faktur pada 2017-2020. Pada periode ini, pelaporan SPT masih dilakukan secara manual, yang mengharuskan wajib pajak mengisi formulir dan mengunjungi kantor pajak secara langsung. Proses ini terbilang kurang efisien, yang pada akhirnya memperlambat pertumbuhan jumlah pelaporan. Meskipun jumlah

Pengusaha Kena Pajak (PKP) bertambah setiap tahun, hal tersebut tidak diikuti dengan peningkatan jumlah pelaporan yang signifikan. Pada 2017-2020, jumlah laporan yang masuk tetap berada di bawah target yang ditetapkan, dengan persentase realisasi pelaporan hanya sekitar 65 persen sampai 70 persen.

Setelah penerapan Web e-Faktur pada 2021-2023, diharapkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah pelaporan. Sistem pelaporan online ini dirancang untuk mempermudah proses pelaporan dan diharapkan dapat mendorong lebih banyak pengusaha untuk menjadi PKP serta lebih taat melaporkan SPT. Namun, berdasarkan data, meskipun ada sedikit kenaikan dalam jumlah pelaporan setiap tahun, hasil yang dicapai tetap jauh dari target yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, pada 2021, dari target 50.100 pelaporan, hanya 29.940 laporan yang diterima. Meski di tahun berikutnya jumlah laporan meningkat menjadi 32.386, persentase pelaporan masih berada di sekitar 57 persen sampai 60 persen dari target.

Meskipun Web e-Faktur diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaporan SPT Masa PPN, sejumlah gejala menunjukkan bahwa sistem ini belum sepenuhnya efektif. Beberapa gejala yang terlihat adalah:

1. Tidak Tercapainya Target Pelaporan: Meskipun penerapan Web e-Faktur, jumlah pelaporan tetap tidak sesuai target yang ditetapkan. Pada 2021, dari target 50.100, hanya 29.940 pelaporan yang tercatat.
2. Kesulitan Penggunaan Sistem oleh PKP: Meskipun sistem lebih modern, banyak PKP yang mengungkapkan kesulitan dalam penggunaan aplikasi ini, baik karena keterbatasan pengetahuan maupun masalah teknis yang belum sepenuhnya diatasi.

3. Kendala Kepatuhan Pelaporan: Meskipun ada sanksi denda bagi PKP yang terlambat melaporkan SPT, tingkat kepatuhan pelaporan masih rendah. Denda yang dikenakan sepertinya belum cukup untuk mendorong para PKP agar melaporkan SPT tepat waktu. Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT Masa PPN dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000. Namun, meskipun terdapat sanksi ini, data menunjukkan bahwa masih banyak PKP yang tidak melaporkan SPT Masa PPN tepat waktu, sehingga efektivitas penerapan sanksi ini masih perlu dikaji lebih lanjut.
4. Tidak Tercapainya Target 100% Pelaporan: Meski Web e-Faktur dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelaporan, kenyataannya, pelaporan tetap jauh dari harapan, yang menunjukkan tantangan dalam adopsi teknologi dan pemahaman sistem.

Secara keseluruhan, penerapan Web e-Faktur di KPP Pratama Palembang Ilir Timur belum memberikan dampak signifikan dalam peningkatan efisiensi dan kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN. Meskipun sistem ini mempermudah pelaporan pajak secara online, tingkat pelaporan masih belum sesuai dengan target. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang menghambat efektivitas sistem.

Web e-Faktur memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan pajak, namun hasil yang dicapai sejauh ini masih belum memadai. Meskipun baru diterapkan selama tiga tahun, dampak yang terlihat masih belum sejalan dengan harapan untuk meningkatkan kepatuhan dan jumlah pelaporan SPT.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam penerapan Web e-Faktur di KPP Pratama Iilir Timur, mencari tahu mengapa pelaporan belum sesuai target meskipun sistem ini sudah lebih modern, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas penerapannya. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Efektivitas Web e-Faktur dalam Pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Palembang Iilir Timur."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Mengapa penggunaan Web e-Faktur belum efektif dalam meningkatkan jumlah pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Palembang Iilir Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas penggunaan Web e-Faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Palembang Iilir Timur?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan di bidang administrasi perpajakan, memperluas pemahaman tentang efektivitas sistem pelaporan pajak elektronik, dan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya tentang penerapan teknologi dalam administrasi perpajakan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk KPP Pratama Palembang Iilir Timur dan pihak terkait guna mengevaluasi dan meningkatkan

implementasi Web e-Faktur serta sistem pelaporan pajak. Temuan juga dapat membantu wajib pajak dalam memanfaatkan Web e-Faktur secara optimal dan memberikan wawasan bagi pengembang dan pembuat kebijakan untuk menyempurnakan sistem pelaporan pajak elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Febrianti, S., & Andhaniwati, E. (2024). Analisis penerapan dan efektivitas e-Faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN (Studi kasus di PT. Tunas Surya Sentausa). *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 2(3), 129–146. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v2i3.2252>
- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi ke-2). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (Edisi terbaru 2016). Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Mahsun. (2013). *Metode penelitian bahasa: Tahapan strategi, metode, dan tekniknya*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi revisi 2009). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Mukarromah, L., & Muslimin. (2024). Evaluasi dari implementasi penggunaan aplikasi web e-Faktur untuk pelaporan SPT Masa PPN pada KKP NH. *Economic and Business Management International Journal*, 6(2), 259–271. <https://doi.org/10.556442>
- Ndruru, D., Zai, K. S., Hulu, T. H. S., & Telaumbanua, E. (2023). Analisis efektivitas dan efisiensi penerapan e-Faktur PPN guna meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak di CV. Valerie Mitra Kencana. *Jurnal EMBA*, 11(4), 50534. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.50534>
- Nurhayati. (2022). Analisis penerapan e-Faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN (Studi kasus di PT. Pomona Indah Permai). *Jurnal Widya Dharma*, 16(4), 1010–1026. <https://doi.org/10.46576/wdw.v16i4.2451>
- Putria, G. S., Agustianto, J. P., & Dewanti, Y. R. (2021). Analisis efektivitas e-Faktur versi 3.0 dalam pelaporan pajak pertambahan nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Satu Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), 357–364. <https://doi.org/10.31334/jiap.v1i4.2843.g1290>

- Pratiwi, A. P., & Sanulika, A. (2022). Kajian tentang perilaku pengguna e-Faktur web-based melalui pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpajakan (JIPAK)*, 17(2), 163–170. <https://doi.org/10.25105/jipak.v17i2.9384>
- Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 150. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2020). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sahetapy, T. C., Runtu, T., & Tangkuman, S. J. (2021). Evaluasi penerapan sistem e-Faktur 3.0 dalam melaporkan SPT Masa PPN pada CV. Mayiba Agung Mandiri Kota Sorong-Papua Barat. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(2), 157–168. <https://doi.org/10.32400/gc.16.2.36242.2021>
- Situmorang, D. J. A., Situngkir, A., & Sibarani, P. (2022). Pengaruh penerapan e-Billing dan e-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak melaporkan SPT Masa PPN pada KPP Pratama Medan Petisah. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perpajakan (JAKP)*, 5(1), 51–53. <https://doi.org/10.51510/jakp.v5i1.773>
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, N. W., Nik, A., & Styaningrum, F. (2018). Analisis efektivitas dan efisiensi penerapan e-Faktur PPN guna meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak (Studi pada PKP terdaftar di KPP Pratama Madiun). *Seminar Nasional dan The 5th Call for Syariah Paper*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: PT Grafindo Media Pratama.
- Wahasusmiah, R. (2022). Implementasi e-Faktur terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak dalam pelaporan SPT Masa PPN. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*, 3(3), 136–142.
<https://doi.org/10.47747/jismab.v3i3.764>