

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Kewajiban dan Hak Fiskus

Sejak diterapkannya sistem *Self Assessment*, peran positif WP dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya menjadi semakin mutlak dibutuhkan. Sistem ini mempercayai WP secara penuh untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Sebagai konsekuensinya, DJP, dalam hal ini fiskus, berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan juga menerapkan sanksi perpajakan.

A.1. Kewajiban Fiskus

Secara umum, fiskus mempunyai kewajiban untuk melayani kebutuhan WP, seperti:

1. Melayani WP dalam pendaftaran sebagai WP;
2. Melayani WP dalam mengambil SPT PPh Tahunan, SPT PPh Masa, SPT PPN Masa;
3. Melayani WP dalam menyampaikan SPT PPh Tahunan, SPT PPh Masa, SPT PPN Masa, serta memberikan bukti tanda terima;
4. Melayani WP dalam mengajukan keberatan, termasuk sampai menyampaikan banding;
5. Melayani WP dalam menyampaikan permohonan restitusi, baik PPh maupun PPN;

6. Melayani WP yang mengajukan permohonan kompensasi atas pembayaran lebih;
7. Melayani WP yang mengajukan permohonan cicilan atas tunggakan pajak;
8. Melayani WP dalam mengajukan pembetulan atas SPT yang telah disampaikan;
9. Menerbitkan surat-surat keputusan yang berhubungan dengan:
 - permohonan restitusi dalam waktu dua belas bulan setelah tanggal permohonan restitusi disampaikan;
 - permohonan keberatan dalam waktu dua belas bulan setelah tanggal surat permohonan keberatan disampaikan;
 - penerapan norma penghitungan;
 - ijin penggunaan pembukuan dengan bahasa asing;
10. Melayani WP yang mengajukan permohonan penghapusan NPWP;
11. Melayani WP yang mengajukan permohonan penggabungan pemungutan dan pembayaran PPN.

DJP juga mempunyai kewajiban khusus, untuk tidak memberitahukan kepada mereka yang tidak berhak.³⁹ Segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan atau pekerjaannya untuk menjalankan peraturan perundang-undangan perpajakan (rahasia jabatan), tidak boleh diberitahukan kepada orang lain.

³⁹ B. Boediono, Perpajakan, Jilid 1, (Jakarta : Kawula Muda, 1996), hlm. 56.

A.2. Hak Fiskus

Fiskus mempunyai wewenang untuk melakukan penyuluhan kepada WP, dalam rangka pembinaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu bentuk pengawasan dan pembinaan kepada WP adalah dengan pemeriksaan pajak. Dengan demikian, WP tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan yang ada.

Hal ini sesuai dengan Pasal 29 UU KUP yang menyatakan bahwa DJP berwenang untuk melakukan pemeriksaan pajak dalam rangka menguji kepatuhan WP memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan WP dapat dilakukan dengan menelusuri kebenaran Surat Pemberitahuan melalui pembukuan WP.

Pemeriksaan pajak (*tax audit*) yang dilakukan dengan berpegang teguh pada undang-undang perpajakan, mempunyai pengaruh untuk menghalang-halangi (*deterrence effect*) WP melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*). Pada prinsipnya, pemeriksaan dapat dilakukan terhadap semua WP, namun karena keterbatasan sumber daya manusia atau tenaga pemeriksa di DJP, maka pemeriksaan tidak dapat dilakukan terhadap semua WP.

Pemeriksaan diutamakan bagi mereka yang menyatakan Lebih Bayar, karena hal ini diatur dalam Pasal 17B UU KUP, yaitu

“Direktur Jenderal Pajak setelah melakukan pemeriksaan atas permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak, selain permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dari Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C dan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17D, harus menerbitkan surat ketetapan pajak paling lama 12 (dua belas) bulan sejak surat permohonan diterima secara lengkap.”⁴⁰

⁴⁰ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 7 ayat (1).

Disamping itu, pemeriksaan juga dilakukan terhadap WP tertentu dan WP yang tingkat kepatuhannya dianggap rendah.

DJP membedakan pemeriksaan menjadi, Pemeriksaan Rutin, Pemeriksaan Kriteria Seleksi, Pemeriksaan Khusus, Pemeriksaan WP Lokasi, Pemeriksaan Tahun Berjalan, dan Pemeriksaan Bukti Permulaan. Jika berdasarkan ruang lingkungannya, jenis pemeriksaan dibedakan menjadi Pemeriksaan Lapangan dan Pemeriksaan Kantor.

Selanjutnya, DJP berkewajiban untuk melakukan penegakan hukum (*law enforcement*). Hal ini dilakukan agar proses dan pelaksanaan sistem *Self Assessment* tersebut tetap sesuai dengan aturan yang ada. Penegakan hukum ini menjadi upaya untuk menciptakan keadilan melalui penerapan peraturan perpajakan secara *fair*, konsisten, dan konsekuen. Makin banyak pengungkapan kepada publik tentang *tax evasion* dan tindak lanjutnya berupa pemberian hukuman kepada para pelanggar hukum, akan dapat mengurangi niat WP untuk melakukan *tax evasion*.

A.3. Sanksi Fiskus

Sebagai hukum publik, hukum pajak memuat ketentuan tentang sanksi perpajakan, baik sanksi yang bersifat administratif, maupun sanksi yang bersifat pidana. Sanksi perpajakan diharapkan akan memberikan pengaruh kepada WP yang lalai melakukan kewajiban perpajakan dan kepada WP yang belum melakukan tindakan-tindakan yang dapat diancam dengan sanksi perpajakan.

Jika WP yang bersangkutan dengan alasan apapun, disengaja maupun tidak, tidak melakukan kewajiban perpajakannya, maka fiskus memiliki hak untuk

menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang yang ditambah dengan sanksi.

Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana.

Menurut UU KUP Tahun 2007, ada beberapa jenis sanksi administrasi, seperti:

1. Denda Administrasi

Sesuai dengan Pasal 7 (1) UU KUP,

“Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya, dan sebesar Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan serta sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.”⁴¹

WP dapat dikenakan denda administrasi apabila WP terlambat menyampaikan SPT. Hal ini dilakukan untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan.

2. Bunga

Sanksi administrasi dikenakan kepada WP yang, antara lain:

- membetulkan SPT

Apabila WP membetulkan SPT dengan kemauannya sendiri (dalam jangka waktu 2 tahun setelah berakhirnya tahun pajak) dan DJP belum melakukan pemeriksaan, maka WP dikenakan sanksi berupa bunga 2% sebulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak

⁴¹ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 7 (1).

penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran pembetulan SPT itu. Hal ini didasarkan pada Pasal 8(2) UU KUP, yaitu

“Dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.”⁴²

dan Pasal 8(2a) UU KUP, yaitu

“Dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Masa yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.”⁴³

- dikenakan SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar)

WP yang dikenakan SPKKB harus melunasi kekurangannya ditambah dengan sanksi administrasi 2% sebulan, dihitung mulai saat terutangnya pajak sampai dengan tanggal diterbitkannya SKPKB tersebut. Hal ini didasarkan pada Pasal 13 (2) UU KUP, yaitu

“Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf e ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, dihitung sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak, bagian Tahun Pajak, atau Tahun Pajak sampai dengan diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.”⁴⁴

⁴² Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 8 (2).

⁴³ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 8 (2a).

⁴⁴ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 13 (2).

- tidak melunasi utang pajaknya pada saat jatuh tempo

WP dikenakan bunga sebesar 2% sebulan untuk seluruh masa yang dihitung dari jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan. Hal ini didasarkan pada Pasal 9(2a), yaitu

“Pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak, dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.”⁴⁵

dan Pasal 9(2b) UU KUP, yaitu

“Atas pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan, dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan penuh 1 (satu) bulan.”⁴⁶

3. Kenaikan

Dalam Pasal 13 (3) UU KUP, WP dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar:

- 50% dari PPh yang kurang atau tidak dibayar dalam satu Tahun Pajak;
- 100% dari PPh yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang dipungut, tidak atau kurang disetor, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetorkan;
- 100% dari Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang tidak atau kurang dibayar.

⁴⁵ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 9 (2a).

⁴⁶ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 9 (2b).

Saat WP, yang karena kealpaannya atau dengan sengaja, tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, akan menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, sehingga WP dapat dikenakan sanksi pidana. Dengan adanya sanksi pidana, DJP mengharapkan kesadaran WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya akan menjadi semakin baik, seperti yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Hal yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, sehingga dapat dikenakan sanksi pidana, adalah:

1. WP yang dengan sengaja menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Pengukuhan PKP.
2. WP yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau lengkap dengan keterangan yang tidak benar.
3. WP yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP.
4. WP yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap.
5. WP yang dengan sengaja menolak untuk dilakukan pemeriksaan.
6. WP yang memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
7. WP yang tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan di Indonesia, atau WP yang tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan, atau dokumen lainnya.
8. WP yang tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut.

B. Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan SPT

B.1. Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan SPT Masa⁴⁷

SPT Masa merupakan surat yang oleh WP digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu Masa Pajak atau pada suatu saat.⁴⁸ Ketentuan yang mengatur peraturan pelaksanaan penerimaan SPT Masa, adalah:

1. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 536/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan s.t.d.d. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 82/KMK.03/2003.
2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-207/PJ./2001 tanggal 12 Maret 2001 tentang Kewajiban Menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 25 Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-214/PJ./2001 tanggal 15 Maret 2001 tentang Keterangan dan atau Dokumen Lain yang Harus Dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan.
4. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-215/PJ/2001 tanggal 15 Maret 2001 tentang Tata Cara Penerimaan Surat Pemberitahuan.
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-160/PJ/2006 tanggal 06 Nopember 2006 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN).
6. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-21/PJ.41/2001 tanggal 25 Juni 2001 tentang Kewajiban Menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 25 Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.

⁴⁷ Mengacu pada *Standard Operating Procedures* Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Masa, DJP.

⁴⁸ Mardiasmo, Perpajakan, (Yogyakarta : Andi), hlm. 25.

Pihak yang terkait dalam pelaksanaan penerimaan SPT Masa adalah Kepala Seksi Pelayanan, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), Pelaksana Seksi Pelayanan, Seksi Pemeriksaan, dan WP. Formulir yang digunakan adalah SPT Masa dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). Dokumen yang dihasilkan adalah Bukti Penerimaan Surat (BPS), Surat Penolakan SPT Masa, dan Surat Pengantar Penerusan SPT Masa ke KPP lain.

Prosedur pelaksanaan penerimaan SPT Masa, adalah:

1. WP/Pengusaha Kena Pajak menyampaikan SPT Masa baik langsung maupun melalui Pos/Ekspedisi ke KPP.
2. Petugas TPT menerima SPT Masa yang disampaikan langsung oleh WP dan SPT Masa yang disampaikan melalui Pos/Ekspedisi. Untuk SPT Masa Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP lain yang diterima secara langsung harus ditolak sedangkan yang melalui Pos/Ekspedisi diteruskan ke KPP tempat WP terdaftar dengan Surat Pengantar.
3. Petugas TPT mengecek kelengkapan SPT Masa berdasarkan ketentuan:
 - a. Untuk SPT Masa lengkap, dilanjutkan dengan merekam data SPT Masa atau kelengkapannya, menerbitkan BPS/LPAD, menyampaikan langsung atau mengirimkan BPS ke Wajib Pajak atau kuasanya, menggabungkan LPAD dengan SPT Masa atau dokumen kelengkapan SPT Masa.
 - b. Untuk SPT Masa tidak lengkap yang diterima langsung harus ditolak sedangkan yang melalui Pos/Ekspedisi diteruskan ke Wajib Pajak dengan disertai Surat Penolakan SPT Tahunan.

4. Petugas TPT meneruskan konsep Surat Pengantar Penerusan SPT ke KPP lain dan Surat Penolakan SPT ke Kepala Seksi Pelayanan, dan meneruskan SPT beserta *batch header* ke Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
5. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan menandatangani konsep surat yang diterima. Proses atas surat yang telah ditandatangani dilanjutkan ke SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen WP dan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP.
6. Pelaksana Seksi PDI mengecek dan mencocokkan kebenaran fisik SPT Masa apakah telah sesuai dengan isi *batch header*, merekam SPT Masa lengkap, dan mengirimkan SPT Masa yang telah direkam ke Seksi Pelayanan.
7. AR meneliti dan memproses SPT yang terdapat kesalahan matematis dan/atau terlambat disampaikan/dibayar berdasarkan data hasil perekaman SPT. Dalam hal terdapat kesalahan matematis, AR membuat Surat Himbauan (SOP tentang Tata Cara Himbauan Perbaikan Surat Pemberitahuan), sedangkan dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian/pembayaran SPT dibuatkan STP (SOP tentang Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP)).
8. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima SPT yang sudah direkam dari Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi dan menatausahakan SPT Masa. SPT Masa LB yang meminta pengembalian dikirim ke Seksi Pemeriksaan dan ditindaklanjuti dengan SOP Tata Cara Pemeriksaan

B.2. Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan SPT Tahunan⁴⁹

SPT Tahunan merupakan surat yang oleh WP digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dalam suatu Tahun Pajak.⁵⁰ Ketentuan yang mengatur peraturan pelaksanaan penerimaan SPT Tahunan, adalah:

1. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 536/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan s.t.d.d. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 82/KMK.03/2003.
2. Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-215/PJ/2001 tanggal 15 Maret 2001 tentang Tata Cara Penerimaan Surat Pemberitahuan.
3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-49/PJ/2003 tanggal 12 Maret 2003 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan s.t.d.d. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-36/PJ/2004.

Pihak yang terkait dalam pelaksanaan penerimaan SPT Tahunan adalah Kepala KPP, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Waskon I, Kepala Seksi Waskon II, Kepala Seksi Waskon III, Kepala Seksi Waskon IV, Kepala Seksi Penagihan, Kepala Seksi PDI, Kepala Seksi Pemeriksaan, Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), AR dan WP.

Formulir yang digunakan adalah SPT Tahunan, SPT Elektronik (*e-SPT*), dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). Dokumen yang dihasilkan adalah Bukti Penerimaan Surat (BPS), Surat Penolakan SPT, Surat Permintaan

⁴⁹ Mengacu pada *Standard Operating Procedures* Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan, DJP.

⁵⁰ Mardiasmo, *Ibid.*, hlm. 25.

Kelengkapan SPT, Surat Pengantar Penerusan SPT ke KPP lain, dan Register Harian Penerimaan SPT

Prosedur pelaksanaan penerimaan SPT Tahunan, adalah:

1. WP menyampaikan SPT/e-SPT baik langsung maupun melalui Pos/Ekspedisi ke KPP.
2. Petugas TPT menerima SPT yang disampaikan langsung oleh WP dan SPT yang disampaikan melalui Pos/Ekspedisi. Untuk SPT WP yang terdaftar pada KPP lain yang diterima secara langsung harus ditolak sedangkan yang melalui Pos/Ekspedisi diteruskan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan Surat Pengantar.
3. Petugas TPT mengecek kelengkapan SPT berdasarkan ketentuan:
 - a. Untuk SPT lengkap, dilanjutkan dengan merekam data SPT atau kelengkapan SPT-nya, menerbitkan BPS/LPAD, menyampaikan langsung atau mengirimkan BPS ke Wajib Pajak atau kuasanya, menggabungkan LPAD dengan SPT atau dokumen kelengkapan SPT.
 - b. Untuk SPT tidak lengkap yang diterima langsung harus ditolak sedangkan yang melalui Pos/Ekspedisi diteruskan ke Wajib Pajak dengan disertai Surat Penolakan SPT Tahunan
 - c. Untuk SPT tidak lengkap diterima dibuatkan Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan, yang disampaikan secara langsung atau dikirimkan ke Wajib Pajak.
4. Petugas TPT meneruskan konsep Surat Pengantar Penerusan SPT ke KPP lain, Surat Penolakan SPT, dan Surat Permintaan Kelengkapan SPT

ke Kepala Seksi Pelayanan, serta meneruskan SPT beserta Register Harian Penerimaan SPT ke AR.

5. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan menandatangani konsep surat yang diterima. Proses atas surat yang telah ditandatangani dilanjutkan ke SOP tentang Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak dan SOP tentang Tata Cara Penyampaian Dokumen.
6. AR melakukan penelitian formal sesuai dengan ketentuan, membuat konsep Nota dan Lembar Penghitungan STP untuk sanksi administrasi sesuai dengan Pasal 9 ayat (2.a) dan atau Pasal 19 ayat (3) UU KUP atas keterlambatan penyetoran PPh Pasal 29 dan atau Pasal 7 ayat (1) atas keterlambatan penyampaian SPT, serta meneruskan Register Harian Penerimaan SPT, SPT/Kelengkapan data SPT, beserta transkrip ke Pelaksana Seksi PDI.
7. Pelaksana Seksi PDI merekam elemen-elemen SPT dan Transkrip Kutipan Elemen-Elemen dari Laporan Keuangan Wajib Pajak, mencetak Lembar Penelitian SPT untuk SPT Unbalance serta menggabungkannya dengan SPT yang bersangkutan, dan mengirim SPT/Kelengkapan Data SPT yang sudah direkam ke Pelaksana Seksi Pelayanan.
8. Pelaksana Seksi Pelayanan meneruskan SPT yang termasuk SPT Lebih Bayar untuk diproses dengan SOP Pemeriksaan (SOP KPP 50-002 s.d. KPP 50-005), menindaklanjuti Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT dengan penerbitan surat teguran (SOP B002 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Teguran SPT Tahunan), serta menatausahakan SPT (SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen WP).

Error! Bookmark not defined.Error! Bookmark not defined.C. Struktur Organisasi KPP Pratama

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada WP dan seluruh *stakeholders* perpajakan, melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai “Pelayanan Prima Perpajakan”. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.⁵¹

Pelayanan tersebut adalah dengan memberikan waktu pelayanan di TPT pada pukul 07.30 hingga 17.00 waktu setempat (pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan). Pelayanan di TPT diberikan sebaik-baiknya, dengan menempatkan petugas TPT yang sudah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada WP, dibuat tempat pelayanan yang terpadu untuk penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya). Dengan adanya tempat tersebut, WP tidak perlu mendatangi tiap-tiap seksi sesuai dengan kebutuhannya. Tempat ini, yang disebut dengan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di KPP dengan menggunakan sistem komputer. Adanya TPT juga mempermudah pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada WP.

Pelayanan di TPT diberikan sesuai dengan jam kerja KPP, dan tetap melayani penerimaan surat dan atau laporan pada jam istirahat. Petugas TPT ini ditunjuk oleh kepala kantor dengan memperhatikan kecakapan petugas dan

⁵¹ B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003), hlm. 60.

beban kerja yang ada. Setiap petugas TPT diberi *login* dan *password* tersendiri, dan *password* hanya digunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan.

BAB IV

SISTEM PELAYANAN PELAPORAN SPT

YANG LEBIH EFEKTIF

A. Faktor Pendukung Pelayanan

Pengelolaan KPP Pratama harus selalu berorientasi pada pelayanan prima. Hal itu merupakan ciri utama yang harus ditonjolkan demi tercapainya kinerja yang terbaik. Agar hal tersebut bisa berjalan, perlu didukung dengan perilaku yang profesional dan akuntabel dari komponen-komponennya yaitu organisasi DJP dan masyarakat (WP).

Bagi KPP Pratama orientasi kepada *effort* jauh lebih utama dibandingkan dengan *result*. DJP menghasilkan penerimaan pajak yang digunakan untuk kepentingan negara, sehingga untuk DJP wajib untuk mengusahakan penerimaan pajak dengan sebaik-baiknya. Untuk itu, perlu adanya pendekatan-pendekatan sebagai *guideline* dalam menentukan dan melaksanakan strategi organisasi.

1. Sistem Informasi Yang Terintegrasi

a. Penggunaan *workflow* dan *case management system*

Seluruh jenis pekerjaan dilaksanakan dalam suatu alur yang dijalankan secara elektronik dalam suatu jaringan komputer dalam wujud menu dan

sub menu. Setiap petugas yang terkait akan memperoleh tingkat kewenangan sesuai dengan bidang tugasnya. Sehingga atas setiap kasus yang muncul di masing-masing petugas harus dieksekusi dan diberikan uraian mengenai masalah yang ditangani, serta diberikan persetujuan/rekomendasi atas analisis kasus tersebut sebelum diteruskan ke unit/atasannya. Dengan aplikasi ini diharapkan tercipta *built in control process*.

b. Jaringan komputer yang terintegrasi

Sehubungan dengan penerapan sistem yang berbasis pada *workflow*, maka setiap komputer harus terhubung dalam suatu sistem jaringan di lingkungan KPP Pratama. Terkait dengan masalah penanganan database maka sementara ini seluruh database tersimpan di KPDJP.

c. Sistem informasi yang terintegrasi untuk seluruh jenis pajak

Sistem informasi yang ada pada KPP Pratama merupakan gabungan antara SIP dan SISMIOP. Dengan penggabungan kedua sistem tersebut, akan tercipta suatu sistem informasi yang terintegrasi yang akan membawa dampak pada peningkatan pelayanan, mempermudah pengawasan, dan optimalisasi pemanfaatan data. Bersatunya NPWP dan NOP dalam suatu sistem database maka akan mempermudah dalam mengeksplorasinya.

Namun, sistem informasi yang mencakup seluruh Indonesia itu harus diperbaiki agar menjadi lebih baik lagi. Karena, sampai saat ini sistem informasinya masih menjadi kendala dalam meningkatkan pelayanan kepada WP. Hal ini dibenarkan oleh Subbag. Umum KPP Jakarta Grogol

Petamburan, menjelang SPT Tahunan pelayanan penerimaan SPT menjadi lambat mungkin karena dikarenakan sistemnya yang lambat.

2. Sumber Daya Manusia Yang Kompeten

a. Peningkatan kapasitas SDM yang berkelanjutan

Kualitas SDM yang berbeda-beda sebagai akibat dari latar belakang pengetahuan dan ketrampilan pegawai yang berasal dari kantor yang berbeda-beda (KPP, KPPBB, dan Karikpa) menuntut adanya kemampuan pegawai sesuai dengan standar yang dikehendaki. Untuk itu perlu adanya *mapping, in house training*, dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dibenarkan oleh Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol Petamburan,

“Kalau bimbingan atau penyuluhan itu biasanya dari Kantor Pusat, biasanya kalau ada peraturan baru. Tapi kalau KPP Grogol Petamburan sendiri biasanya hanya melakukan In-House Training, tapi tidak rutin sih, karena kami menggunakan pedoman Learning by Doing, jadi hanya sesekali.”⁵²

Menurut Buku Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kerja dapat dilaksanakan di dalam perusahaan maupun lembaga atau badan-badan lain di luar perusahaan.⁵³ Semua itu tergantung tujuan yang ingin dicapai setelah tenaga kerja mengikuti pendidikan dan pelatihan, baik yang menyangkut sarana maupun prasana yang bersangkutan.

b. Alokasi Penyebaran Pegawai

Penyebaran pegawai disesuaikan dengan beban kerja tiap-tiap seksi dan cakupan wilayah kerja dengan mempertimbangkan latar belakang

⁵² Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ida, Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol Petamburan, pada tanggal 24 April 2008.

⁵³ B. Siswanto Sastrohadiwiryono, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2003), hlm. 228.

pendidikan dan ketrampilan pegawai. Sebagai contoh, alokasi pegawai yang ada di KPP Pratama yang ada di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Pusat adalah sebagai berikut:

Tabel IV.1

Alokasi Pegawai KPP Pratama Jakarta Pusat

Unit KPP Pratama (1 Eselon III + 10 Eselon IV + 27 Pejabat Fungsional = 38)		Distribusi Pelaksana	Keterangan
1	Subbag Umum	7	termasuk Sekretaris Kepala Kantor dan bendahara
2	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	8	termasuk 1 OC SIP dan 1 OC PBB
3	Seksi Pelayanan	12	termasuk petugas TPT
4	Seksi Penagihan	4	termasuk 2 Jurusita
5	Seksi Pemeriksaan	3	
6	Seksi Ekstensifikasi Perpajakan	5	
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	11	termasuk 10 AR
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	11	termasuk 10 AR
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	11	termasuk 10 AR
10	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	11	termasuk 10 AR
Jumlah Tenaga AR + Pelaksana		83	
Jumlah Tenaga AR + Pelaksana		83	40 AR + 43 Pelaksana
Jumlah Pejabat		38	Es III+EsIV+ 25 Pemeriksa Pajak+ 2 Penilai PBB
Jumlah Seluruh Kebutuhan		121	

Sumber : *sto-in-brief*, 2008

Namun, modernisasi KPP Pratama yang diharapkan dapat meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara masih dalam tahap perbaikan. Belum semua KPP Pratama mempunyai alokasi pegawai yang cukup. Kekurangan ini dirasakan apalagi pada saat menjelang jatuh tempo penyampaian SPT Tahunan. Hal ini juga diutarakan oleh Kasie Pelayanan KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan,

“Karena kalau dilihat memang SDM-nya kurang, karena memang tidak semua bisa menjadi peneliti, tapi kami juga sudah berusaha memberikan yang terbaik bagi mereka.”⁵⁴

c. Penerapan Kode Etik Pegawai

⁵⁴ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ida, Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol Petamburan, pada tanggal 24 April 2008.

Kode etik pegawai diberlakukan sejak pegawai ditempatkan di KPP Pratama dengan menandatangani pernyataan kesanggupan melaksanakan kode etik pegawai. Kode etik yang dimaksud adalah sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.03/2003 jo. 382/KMK.03/2002 yang secara garis besar terdiri dari 20 kewajiban dan 12 larangan pegawai. Dengan adanya kode etik tersebut diharapkan seluruh pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Pengawasan atas pelaksanaan kode etik dilaksanakan oleh Komite Kode Etik.

Penerapan kode etik tersebut diharapkan menumbuhkan budaya baru berupa sikap *Zero Tolerance* seluruh pegawai KPP Pratama terhadap praktek tidak profesional dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. *Zero Tolerance for Corruption* dipraktekkan terutama berupa larangan kepada seluruh pegawai untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun dari Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan. Wujud penerapan kode etik dalam praktek pelayanan kepada WP antara lain adalah :

- 1) Tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun dari WP
- 2) Tidak menjumpai WP pada saat jam makan siang
- 3) Closing dihadiri oleh beberapa unsur (AR & Pemeriksa)

Guna mendukung konsistensi terlaksananya kode etik maka perlu dilaksanakan pembinaan mental dan rohani secara berkelanjutan.

d. Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan

Dalam rangka penyesuaian remunerasi pegawai yang sepadan dengan tanggungjawab yang diemban, maka pegawai yang ditempatkan pada

KPP Pratama selain mendapatkan gaji dan TKPKN juga diberikan insentif tambahan berupa TKT. Aturan pelaksanaan pemberian TKT disesuaikan dengan aturan pemberian TKPKN.

3. Sarana Kantor Yang Memadai

a. Perbaikan sarana dan prasarana TPT

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak, TPT sebagai sarana pelayanan terdepan dilengkapi dengan ruang tunggu dengan fasilitas yang cukup memadai antara lain terdapat : sistem antrian digital, *help desk*, *touch sreen*, brosur/*leaflet*, bank/tempat pembayaran dan ruang konsultasi.

KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan sedang mengusahakan semua sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh WP, terlebih semua yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan KPP. Hal ini diungkapkan juga oleh Subbag. Umum KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan,

“Di loket pelayanan, jelas komputer dan printer. Lalu, meja help-desk, yang nantinya akan ada AR yang bertugas disana, untuk menerima WP. Dan beberapa yang lain untuk menambah kenyamanan WP yaa mba, seperti yang tadi, tempat Koran, tempat air, dan tempat permen mungkin.”⁵⁵

b. Perubahan *lay out* (tata ruang kerja) yang terbuka dan sesuai fungsi

Ruang kerja (*work space*) pegawai dibuat lebih terbuka sehingga mempermudah pengawasan dan mempermudah komunikasi antar pegawai sebagai wujud dari transparansi.

c. Kenyamanan ruang kerja pegawai

⁵⁵ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Kewa, Subbag. Umum KPP Jakarta Grogol Petamburan, pada tanggal 25 April 2008.

Guna meningkatkan produktifitas pegawai, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan penyediaan fasilitas ruang kerja dan peralatan kerja yang lebih berkualitas sehingga pegawai merasa nyaman dalam bekerja. Beberapa fasilitas dimaksud antara lain adalah tersedianya ruang kerja yang dilengkapi dengan alat pengatur suhu ruangan, ruang rapat dengan fasilitas proyektor dan sistem audio yang memadai, ruangan khusus merokok, poliklinik dan dokter, ruang konsultasi untuk WP, dan lain sebagainya.

4. Tata Kerja Yang Transparan

a. Pusat Pelayanan (*Call Centre*)

Dalam rangka memberikan informasi yang seluas-luasnya bagi WP, disediakan *call centre* agar WP dapat dengan mudah dan cepat menghubungi DJP. Fungsi utama yang ditangani *call centre* adalah menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya), dan penanganan *complaint* WP.⁵⁶

b. Pusat Pengaduan (*Complaint Centre*)

Untuk menampung keluhan/ketidakpuasan WP atas kualitas pelayanan yang diberikan KPP maupun Kanwil, WP dapat menyampaikan ke Kanwil untuk ditindaklanjuti dan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam melakukan perbaikan pelayanan. Ini merupakan bentuk keterbukaan DJP untuk perbaikan atas pelaksanaan tugas, terutama pelayanan kepada WP.⁵⁷ Permasalahan yang dapat disampaikan melalui pusat pengaduan ini meliputi segala keluhan yang dirasakan oleh WP.

c. Website

⁵⁶ Liberti Pandiangan, *Op. Cit.*, hlm. 31.

⁵⁷ Liberti Pandiangan, *Op. Cit.*, hlm. 30.

Dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi WP dalam mendapatkan informasi perpajakan, dibuat website yang menyediakan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh WP yang dikelola oleh Kanwil, yaitu www.pajak.go.id.

d. Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Perubahan paradigma dalam melayani WP mutlak diperlukan dalam sistem administrasi perpajakan modern. Oleh karena itu KPP Pratama harus senantiasa memfokuskan diri pada upaya dan aktifitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. KPP Pratama harus selalu memandang dirinya sebagai *service unit*, bukan sebagai “unsur birokrat”. Tidak memandang WP sebagai sub-ordinat, tetapi sebagai mitra sejajar, dengan hak dan kewajiban masing-masing. Sehubungan dengan perubahan orientasi tersebut maka untuk mengevaluasi kualitas pelayanan KPP dan Kanwil, dilakukan survei kepada WP diantaranya dengan penyampaian kuisisioner secara periodik dengan topik tertentu. Hasil survei tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang telah dilakukan dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

KPP Pratama dengan niat tulus harus senantiasa berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi dan wajib pajak, yang dalam hal ini harus dipandang sebagai “mitra”, yaitu :

- Penguasaan Wilayah

Penguasaan wilayah adalah hal yang mutlak. Penguasaan wilayah yang baik akan berdampak sangat luas. Karakteristik yang berbeda untuk tiap

wilayah tentunya akan mempengaruhi strategi dari masing-masing fungsi, baik pengawasan, penagihan maupun pemeriksaan. Wilayah perkantoran tentunya akan berbeda pendekatannya dengan wilayah perumahan, begitu juga dengan wilayah ritel/pertokoan. Usaha terus menerus akan dilakukan untuk memahami dan memetakan tiap-tiap wilayah karena hasil dari upaya ini akan menjadi sebuah *platform* bagi kebijakan dan strategi di masa mendatang.

- *Proactive Conselling*

Tidak sedikit wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang kurang mengenai masalah perpajakan. Selain kegiatan bimbingan yang terjadwal (seperti sosialisasi triwulanan), juga dilakukan bimbingan yang bersifat kontinyu yang dimulai dari penayangan *slide show* melalui proyektor di TPT, penyediaan *touch screen & leaflet* yang berisi aturan perpajakan, konsultasi dengan AR terkait dengan tindakan pemeriksaan dan penagihan, dsb. Dengan *proactive conselling* diharapkan akan terjadi peningkatan yang signifikan pada tingkat kepatuhan yang nantinya akan bermuara pada penerimaan pajak. Program *proactive conselling* ini harus kontinyu dilaksanakan melalui berbagai kesempatan dan sarana.

- Ekstensifikasi

Sehubungan dengan penguasaan wilayah, maka KPP Pratama tetap harus fokus pada seluruh aktifitas masyarakat di wilayah kerjanya, terutama berkaitan dengan kewajiban perpajakan para wajib pajak. Dalam kaitan penguasaan wilayah ini KPP Pratama perlu didukung dengan peta digital, yang di dalamnya memuat gambaran lokasi objek PBB dan berbagai informasi atributik (Kartu Keluarga, NPWP, Rekening

listrik, Rekening Telpun, dll) atas objek pajak tersebut.

Menjaga hubungan baik dengan instansi terkait seperti halnya kelurahan, pemda, BPN, PPAT, dan instansi lainnya merupakan salah satu upaya untuk memudahkan memperoleh data yang akurat dan paling *up to date* dari pihak luar. Selain memperoleh data dari instansi lain, penggunaan fasilitas jaringan komputer yang tersambung dengan internet dan intranet DJP digunakan juga dalam pencarian dan pengumpulan data.

Data yang diperoleh tersebut kemudian secara sistem dikumpulkan dan dibandingkan dengan data-data internal yang sudah ada melalui aplikasi yang ada yaitu SIDJP, Sismiop, Bank Data Nilai Pasar Properti, dan *SmartMap* agar selanjutnya dapat diakses oleh pegawai KPP Pratama melalui jaringan komputer sebagai bahan awal untuk pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi.

- Pemanfaatan Data

Walaupun ketersediaan data-data untuk melakukan pengawasan masih merupakan sebuah kendala (sekaligus tantangan), KPP Pratama selalu harus senantiasa untuk berupaya mencari dan mengumpulkan data-data, terutama dari unit eksternal sebagai bahan untuk melakukan uji silang. Karena dengan program uji silang data dimaksud akan tercipta *preventif result*, yaitu wajib pajak merasa "terawasi" sehingga mau menyampaikan SPT dengan sebenar-benarnya atau dilakukannya pembetulan SPT oleh wajib pajak sendiri. Hal ini akan mengarah pada konsep ideal *self assessment*.

- Efek Gaung

Moto "Jika Anda tidak puas beri tahu Kami, dan jika Anda puas beri tahu

teman Anda” suatu contoh yang dapat ditanamkan kepada wajib pajak. Adalah tidak mudah untuk mengikis skeptisme wajib pajak terhadap berbagai aspek perpajakan. Melalui penegakan kode etik, menerapkan *proactive conselling*, uji silang data, dan pendekatan yang persuasif KPP Pratama harus memiliki semangat untuk merangkul wajib pajak yang sebenarnya memiliki itikad baik untuk senantiasa berperan aktif tanpa adanya keragu-raguan.

Tindakan keras yang selektif terhadap wajib pajak yang memang tidak memiliki itikad baik tetap akan dilakukan dalam rangka penerapan *law enforcement*. ”Memelihara” wajib pajak yang tidak beritikad baik sama saja dengan memelihara benalu. Mereka akan ”menggerogoti” wajib pajak yang memiliki kontribusi besar dan beritikad baik.

Pembuktian profesionalisme dan motto ”Zero Tolerance” diharapkan mampu memberikan efek gaung bagi wajib pajak.

- Audit

Tax assessment yang tinggi bukanlah tujuan semata, peningkatan pengetahuan perpajakan wajib pajak juga merupakan tujuan dilakukannya audit. KPP Pratama akan tetap memberikan prioritas pemeriksaan pada wajib pajak yang mengklaim pengembalian pajak. Prioritas yang kedua adalah pemeriksaan pada wajib pajak yang termasuk dalam kriteria *high-risk*. Adalah sangat penting untuk menyediakan sumber daya yang memadai untuk melaksanakan pemeriksaan pada wajib pajak dalam kategori ini. Dalam jangka pendek, hasil dari pemeriksaan kategori ini dapat meningkatkan penerimaan pajak, sedangkan dalam jangka panjang, diharapkan tercipta *tax*

awareness yang semakin baik, sehingga *tax compliance* pun akan semakin tinggi.

- Penagihan (*Arrears Collection*)

Pendekatan persuasif harus selalu dikedepankan untuk merealisasikan tunggakan pajak. Harus disadari juga bahwa tunggakan yang ada tidak sedikit yang tercipta akibat kurangnya pengetahuan wajib pajak atau komunikasi yang kurang baik saat pemeriksaan. Pendekatan persuasif tentunya tidak berarti pengabaian prosedur formal, apalagi terhadap wajib pajak yang menurut penilaian tidak memiliki itikad baik.

- Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur

Tujuan dan strategi yang telah Kami tetapkan tidak akan tercapai dan berjalan dengan optimal jika faktor kritis berupa sumber daya manusia dan infrastruktur tidak dibentuk dan dipelihara dengan baik.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia tidak hanya pada aspek kemampuan teknis pelaksanaan tugas, akan tetapi juga pada aspek-aspek lain seperti integritas, perilaku, dan rohani.

Penyediaan dan pemeliharaan infrastruktur sangat Kami perhatikan mengingat hal ini memegang peranan penting dalam mendukung produktivitas kerja dan kenyamanan bagi mitra.

- Konsolidasi Internal

Keberhasilan suatu organisasi tak lepas dari pola kerja yang berbasis pada kerja sama yang solid (*team work*) serta mampu mengantisipasi dinamika/perubahan aturan dan perilaku lingkungan baik yang bersifat internal maupun eksternal. Untuk mencapai keberhasilan tersebut mutlak diperlukan adanya konsolidasi internal, salah satu caranya yaitu dengan

meningkatkan kualitas/pengetahuan SDM dan melalui pembinaan mental. Upaya konsolidasi internal yang dilaksanakan antara lain berupa penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, *inhouse training*, forum diskusi AR, pembinaan sikap mental dan perilaku secara berkesinambungan, pemberian *reward and punishment* kepada para pegawai antara lain berupa penobatan pegawai teladan dan telatan setiap tahun.

Hal lain yang tidak kalah pentingnya dalam rangka konsolidasi internal adalah terciptanya suasana kekeluargaan yang kondusif bagi peningkatan kinerja pegawai. Berbagai kegiatan secara rutin dilakukan seperti olahraga bersama, outbond, dan kegiatan lain sehubungan dengan kegiatan perayaan keagamaan.

B. Ukuran Pelayanan Penerimaan SPT yang Efektif

B.1. Penerimaan SPT Masa yang Efektif

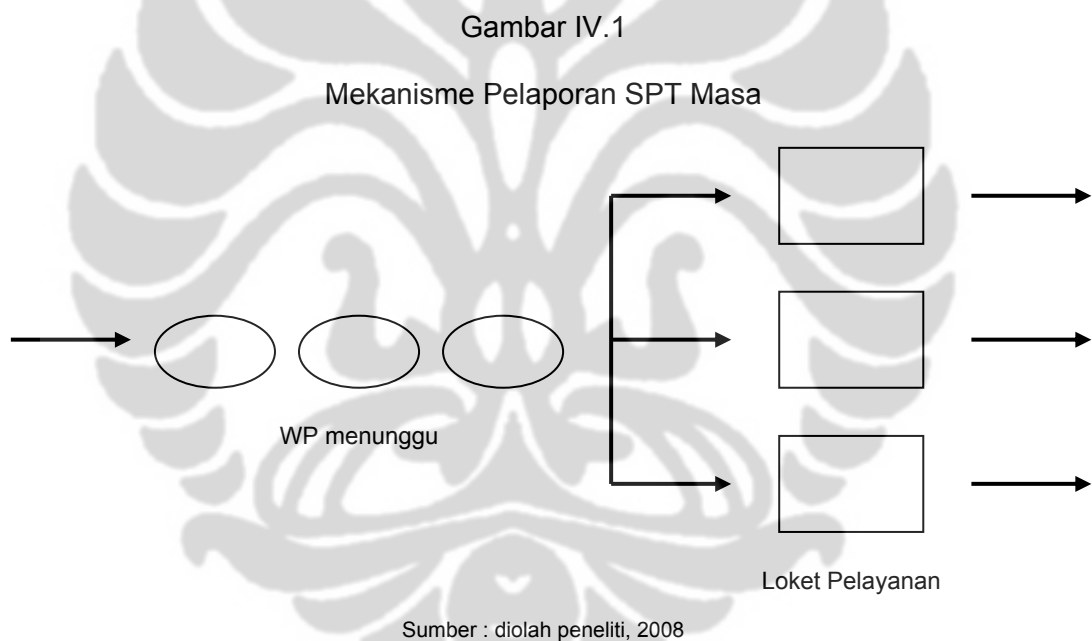
SPT Masa berfungsi sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan penghitungan pajak yang sebenarnya terutang dalam satu bagian Masa Pajak. Untuk itu, WP wajib menyampaikan SPT sesuai dengan batas waktunya masing-masing.

Penyampaian SPT diatur dalam Pasal 3 ayat 3 huruf a UU KUP, yang berbunyi “Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak”.⁵⁸ Ayat ini mengatur tentang batas waktu penyampaian SPT yang dianggap dapat membantu WP untuk lebih mempersiapkan segala sesuatu yang

⁵⁸ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 3 ayat 3 huruf a.

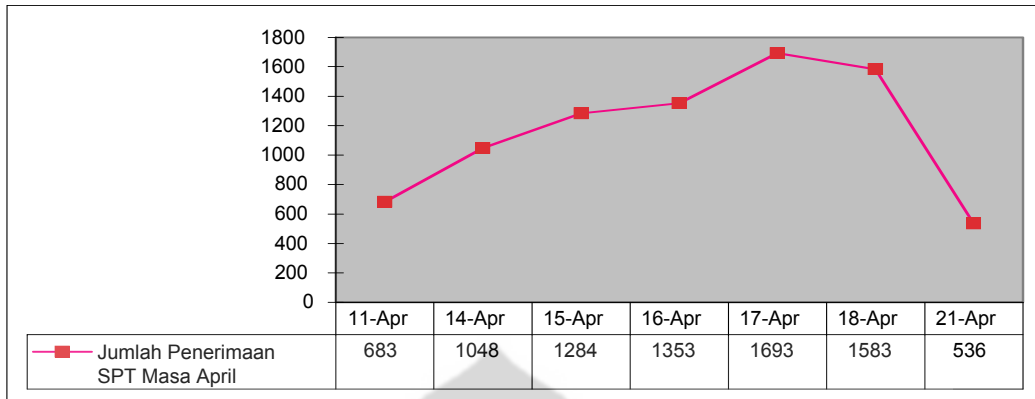
berhubungan dengan pembayaran pajak maupun penyelesaian pembukuannya. Menjelang tanggal 20 pada setiap akhir bulan, pelayanan penerimaan SPT biasanya menjadi lebih ramai.

Pelaksanaan pelaporan SPT Masa hanyalah dengan menyerahkan berkas yang dibutuhkan kepada petugas TPT di loket pelayanan yang tersedia. Sehingga WP yang datang hanya tinggal mengambil nomor antrian untuk kemudian dipanggil ke loket TPT. Hal ini sesuai dengan model *Multiple Chanel, Single Phase*, yaitu adanya antrian yang dilayani oleh beberapa fasilitas layanan dalam satu tahap.



Pelayanan ini diberikan oleh KPP sesuai dengan jam kerja KPP, yaitu pada pukul 07.30 sampai dengan pukul. 17.00. Berdasarkan data KPP Jakarta Grogol Petamburan:

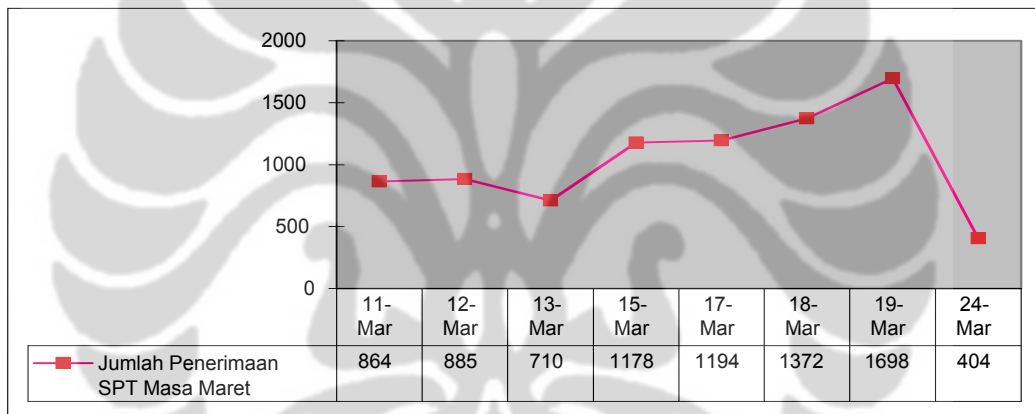
Grafik IV.1
Jumlah Pelaporan SPT Masa April



Sumber : SIDJP, 2008

Grafik IV.2

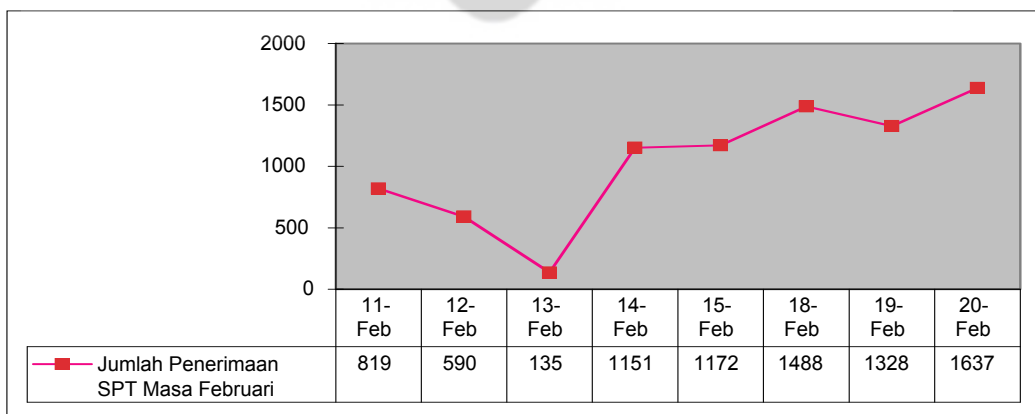
Jumlah Pelaporan SPT Masa Maret



Sumber : SIDJP, 2008

Grafik IV.3

Jumlah Pelaporan SPT Masa Februari



Sumber : SIDJP, 2008

Penyampaian SPT yang semakin banyak menjelang jatuh tempo pelaporan adalah merupakan sesuatu yang sudah lazim. Dari bulan ke bulan, begitu juga dari tahun ke tahun, keadaan seperti itu seringkali berulang.

Melihat keadaan seperti ini, pihak KPP hanya dapat memakluminya. Pihak KPP Jakarta Grogol Petamburan berusaha membuat imbauan untuk penyampaian SPT Masa, namun himbauan tersebut salah ditanggapi oleh WP.

“Semua pilihan WP sendiri untuk kapan menyampaikan SPT-nya. Karena dalam undang-undang yang diatur hanya menyampaikan paling lambat. Jadi kami tidak bisa memaksa mereka. Mungkin yang saya lakukan hanya menghimbau, untuk SPT Masa, seperti itu yang bisa dilihat di kaca. Tapi, itu juga ada yang melapor ke Kantor Pusat, lalu saya ditegur kenapa mengeluarkan yang seperti itu, tapi sekali lagi saya bilang itu hanya imbauan.”⁵⁹

Imbauan yang diberikan oleh Kepala Kantor KPP Jakarta Grogol Petamburan diharapkan dapat membantu kelancaran penyampaian SPT Masa. Hal yang perlu diingat adalah imbauan tersebut tidak bersifat memaksa, sehingga pada akhirnya keputusan untuk kapan menyampaikan SPT ada di tangan WP masing-masing.

Hal yang diimbau kepada WP adalah sebagai berikut:

1. SPT Masa Nihil agar dilaporkan sebelum tanggal 10,
2. SPT Masa Kurang Bayar PPh Pemotongan dan Pemungutan dilaporkan sampai dengan tanggal 15,
3. SPT Masa PPN Kurang Bayar dilaporkan sampai dengan tanggal 15,
4. SPT Masa PPh Pasal 25 Kurang Bayar dilaporkan sampai dengan tanggal 20.

⁵⁹ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ida, Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol Petamburan, pada tanggal 24 April 2008.

Apabila WP menyampaikan SPT Masa melewati masa dalam imbauan ini, SPT Masa yang disampaikan oleh WP akan tetap diterima oleh KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Imbauan ini hanyalah upaya untuk mempercepat pelayanan pada saat pelaporan SPT Masa.

Selain hal ini, KPP memiliki fasilitas lain untuk melaporkan SPT Masa, yaitu melalui *e-SPT*. Namun, sampai saat ini, belum semua WP memanfaatkan fasilitas ini. Hanya sekitar 20% WP yang memanfaatkan fasilitas pelaporan SPT melalui *e-SPT*.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada tanggal 18 April 2008, seorang WP pada pukul 09.43 mengambil nomor antrian 348, dengan sisa antrian 278. Kemudian WP tersebut baru dipanggil ke TPT pada pukul 15.20. Artinya, WP tersebut menunggu selama 6 jam 37 menit. WP yang kedua, mengambil antrian pada pukul 10.15 dengan nomor antrian 416, dengan sisa antrian 321. WP ini baru dipanggil ke TPT pada pukul 15.48. Artinya, waktu yang diperlukan oleh WP ini adalah 5 jam 33 menit.

18 April 2008

Banyaknya SPT yang masuk = 1583 SPT

Waktu Pelayanan = Pukul 07.30 – Pukul 17.00
= 9 jam 30 menit = 34,200 detik

Fasilitas Pelayanan = 7 loket

Rata-rata Waktu Kedatangan WP = $34,200/1583 = 21,6045$ detik = 22 detik

Rata-rata Waktu Pelayanan di Loket = 2 menit 20 detik = 140 detik

$\lambda = 1$ orang = 22 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/22 = 163,6364$ orang/jam = 164 orang/jam

$\mu = 1 \text{ orang} = 140 \text{ detik}$, sehingga dalam 1 jam = $3600/140 = 25,7143 \text{ orang/jam}$

= 26 detik

$$\begin{aligned} p &= \lambda/\mu s \\ &= 164/26.7 \\ &= 164/182 \\ &= 0,9011 \end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 90,11% dari waktunya. Sedangkan, 9,89% dari waktunya (1-p) atau (1-0,9011) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0009$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang 0,90 dan jumlah fasilitas pelayanan = 7)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \frac{0,0009 \cdot (164/26)^7 \cdot 0,9011}{7! \cdot (1-0,9011)^2} \\ &= 6,5356 \end{aligned}$$

Artinya, ada 7 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned} L &= L_q + (\lambda/\mu) \\ &= 6,5356 + (164/26) \\ &= 6,5356 + 6,3077 \\ &= 12,8433 \end{aligned}$$

Artinya, ada 13 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned} W_q &= L_q/\lambda \\ &= 6,5356/164 \end{aligned}$$

$$= 0,0399 \text{ jam}$$

$$= 2,3911 \text{ menit}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam antrian adalah 3 menit.

$$W = Wq + 1/\mu$$

$$= 0,0399 + 1/26$$

$$= 0,0783 \text{ jam}$$

$$= 4,6988 \text{ menit}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam sistem antrian adalah 5 menit.

17 April 2008

$$\text{Banyaknya SPT yang masuk} = 1693 \text{ SPT}$$

$$\text{Waktu Pelayanan} = \text{Pukul 07.30} - \text{Pukul 17.00}$$

$$= 9 \text{ jam } 30 \text{ menit} = 34,200 \text{ detik}$$

$$\text{Fasilitas Pelayanan} = 7 \text{ loket}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Kedatangan WP} = 34,200/1693 = 20,2008 \text{ detik} = 20 \text{ detik}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Pelayanan di Loket} = 2 \text{ menit } 20 \text{ detik} = 140 \text{ detik}$$

$$\lambda = 1 \text{ orang} = 20 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/20 = 180 \text{ orang/jam}$$

$$\mu = 1 \text{ orang} = 140 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/140 = 25,7143 \text{ orang/jam}$$

$$= 26 \text{ detik}$$

$$\rho = \lambda/\mu s$$

$$= 180/26.7$$

$$= 180/182$$

$$= 0,9890$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 98,90% dari waktunya. Sedangkan, 1,10% dari waktunya (1-p) atau (1-0,9890) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0001$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang 0,99 dan jumlah fasilitas pelayanan = 7)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \frac{0,0001 \cdot (180/26)^7 \cdot 0,9890}{7! \cdot (1-0,9890)^2} \\ &= 123,6160 \end{aligned}$$

Artinya, ada 124 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned} L &= L_q + (\lambda/\mu) \\ &= 123,6160 + (180/26) \\ &= 123,6160 + 6,9231 \\ &= 130,5391 \end{aligned}$$

Artinya, ada 131 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned} W_q &= L_q/\lambda \\ &= 123,6160/180 \\ &= 0,6868 \text{ jam} \\ &= 41,2053 \text{ menit} \end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam antrian adalah 41 menit.

$$\begin{aligned} W &= W_q + 1/\mu \\ &= 0,6868 + 1/26 \end{aligned}$$

$$= 0,7252 \text{ jam}$$

$$= 43,5130 \text{ menit}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam sistem antrian adalah 43 menit.

16 April 2008

$$\text{Banyaknya SPT yang masuk} = 1353 \text{ SPT}$$

$$\text{Waktu Pelayanan} = \text{Pukul 07.30} - \text{Pukul 17.00}$$

$$= 9 \text{ jam } 30 \text{ menit} = 34,200 \text{ detik}$$

$$\text{Fasilitas Pelayanan} = 7 \text{ loket}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Kedatangan WP} = 34,200/1353 = 25,27 \text{ detik} = 25 \text{ detik}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Pelayanan di Loket} = 2 \text{ menit } 20 \text{ detik} = 140 \text{ detik}$$

$$\lambda = 1 \text{ orang} = 22 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/26 = 144 \text{ orang/jam}$$

$$\mu = 1 \text{ orang} = 140 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/140 = 25,7143 \text{ orang/jam}$$

$$= 26 \text{ detik}$$

$$\rho = \lambda/\mu s$$

$$= 144/26.7$$

$$= 144/182$$

$$= 0,7912$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 79,12% dari waktunya. Sedangkan, 20,88% dari waktunya (1-p) atau (1-0,7912) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0031$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang 0,79 dan jumlah fasilitas pelayanan = 7)

$$\begin{aligned}
L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\
&= \underline{0,0031 \cdot (144/26)^7 \cdot 0,7912} \\
&\quad 7! \cdot (1-0,7912)^2 \\
&= 1,7844
\end{aligned}$$

Artinya, ada 2 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned}
L &= L_q + (\lambda/\mu) \\
&= 1,7844 + (144/26) \\
&= 1,7844 + 5,5385 \\
&= 7,3229
\end{aligned}$$

Artinya, ada 8 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned}
W_q &= L_q/\lambda \\
&= 1,7844/144 \\
&= 0,0124 \text{ jam} \\
&= 0,7435 \text{ menit}
\end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam antrian adalah 1 menit.

$$\begin{aligned}
W &= W_q + 1/\mu \\
&= 0,0124 + 1/26 \\
&= 0,0509 \text{ jam} \\
&= 3,0512 \text{ menit}
\end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam sistem antrian adalah 3 menit.

15 April 2008

Banyaknya SPT yang masuk = 1284 SPT

Waktu Pelayanan = Pukul 07.30 – Pukul 17.00

= 9 jam 30 menit = 34,200 detik

Fasilitas Pelayanan = 7 loket

Rata-rata Waktu Kedatangan WP = $34,200/1284 = 26,64$ detik = 27 detik

Rata-rata Waktu Pelayanan di Loket = 2 menit 20 detik = 140 detik

$\lambda = 1$ orang = 27 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/27 = 133,33$ orang/jam =

134 orang/jam

$\mu = 1$ orang = 140 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/140 = 25,7143$ orang/jam

= 26 detik

$p = \lambda/\mu s$

= $134/26.7$

= $134/182$

= 0,7363

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 73,63% dari waktunya. Sedangkan, 26,37% dari waktunya (1-p) atau (1-0,7363) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$P_0 = 0,0048$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang 0,74 dan jumlah fasilitas pelayanan = 7)

$L_q = P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2$

= $0,0048 \cdot (134/26)^7 \cdot 0,7363$

$7! \cdot (1-0,7363)^2$

= 0,9740

Artinya, ada 1 WP yang menunggu dalam antrian.

$L = L_q + (\lambda/\mu)$

$$\begin{aligned}
&= 0,9740 + (134/26) \\
&= 0,9740 + 5,1538 \\
&= 6,1278
\end{aligned}$$

Artinya, ada 7 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned}
W_q &= Lq/\lambda \\
&= 0,9740/134 \\
&= 0,0073 \text{ jam} \\
&= 0,4361 \text{ menit}
\end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam antrian adalah 1 menit.

$$\begin{aligned}
W &= W_q + 1/\mu \\
&= 0,0073 + 1/26 \\
&= 0,0458 \text{ jam} \\
&= 2,7457 \text{ menit}
\end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam sistem antrian adalah 3 menit.

14 April 2008

Banyaknya SPT yang masuk	= 1048 SPT
Waktu Pelayanan	= Pukul 07.30 – Pukul 17.00
	= 9 jam 30 menit = 34,200 detik
Fasilitas Pelayanan	= 7 loket
Rata-rata Waktu Kedatangan WP	= $34,200/1048 = 32,63$ detik = 33 detik
Rata-rata Waktu Pelayanan di Loket	= 2 menit 20 detik = 140 detik
$\lambda = 1$ orang	= 33 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/33 = 109,09$ orang/jam = 110 orang/jam

$\mu = 1 \text{ orang} = 140 \text{ detik}$, sehingga dalam 1 jam = $3600/140 = 25,7143 \text{ orang/jam}$

= 26 detik

$$\begin{aligned} p &= \lambda/\mu s \\ &= 110/26.7 \\ &= 110/182 \\ &= 0,6044 \end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 60,44% dari waktunya. Sedangkan, 39,56% dari waktunya (1-p) atau (1-0,6044) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0144$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang 0,60 dan jumlah fasilitas pelayanan = 7)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \frac{0,0144 \cdot (144/26)^7 \cdot 0,6044}{7! \cdot (1-0,6044)^2} \\ &= 0,2677 \end{aligned}$$

Artinya, ada 1 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned} L &= L_q + (\lambda/\mu) \\ &= 0,2677 + (110/26) \\ &= 0,2677 + 4,2308 \\ &= 4,4985 \end{aligned}$$

Artinya, ada 5 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned} W_q &= L_q/\lambda \\ &= 0,2677/110 \end{aligned}$$

$$= 0,024 \text{ jam}$$

$$= 0,1460 \text{ menit}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam antrian adalah 1 menit.

$$W = Wq + 1/\mu$$

$$= 0,024 + 1/26$$

$$= 0,0625 \text{ jam}$$

$$= 3,7477 \text{ menit}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam sistem antrian adalah 4 menit.

11 April 2008

$$\text{Banyaknya SPT yang masuk} = 683 \text{ SPT}$$

$$\text{Waktu Pelayanan} = \text{Pukul 07.30} - \text{Pukul 17.00}$$

$$= 9 \text{ jam } 30 \text{ menit} = 34,200 \text{ detik}$$

$$\text{Fasilitas Pelayanan} = 7 \text{ loket}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Kedatangan WP} = 34,200/683 = 50,07 \text{ detik} = 50 \text{ detik}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Pelayanan di Locket} = 2 \text{ menit } 20 \text{ detik} = 140 \text{ detik}$$

$$\lambda = 1 \text{ orang} = 50 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/50 = 72 \text{ orang/jam}$$

$$\mu = 1 \text{ orang} = 140 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/140 = 25,7143 \text{ orang/jam}$$

$$= 26 \text{ detik}$$

$$p = \lambda/\mu s$$

$$= 72/26.7$$

$$= 72/182$$

$$= 0,3956$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 39,56% dari waktunya. Sedangkan, 60,44% dari waktunya (1-p) atau (1-0,3956) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0606$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang 0,4 dan jumlah fasilitas pelayanan = 7)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \frac{0,0606 \cdot (72/26)^7 \cdot 0,3956}{7! \cdot (1-0,3956)^2} \\ &= 0,0163 \end{aligned}$$

Artinya, ada 1 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned} L &= L_q + (\lambda/\mu) \\ &= 0,0163 + (72/26) \\ &= 0,0163 + 2,7692 \\ &= 2,7855 \end{aligned}$$

Artinya, ada 3 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned} W_q &= L_q/\lambda \\ &= 0,0163/72 \\ &= 0,0003 \text{ jam} \\ &= 0,018 \text{ menit} \end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani peggantri yang menunggu dalam antrian adalah 1 menit.

$$\begin{aligned} W &= W_q + 1/\mu \\ &= 0,0003 + 1/26 \end{aligned}$$

= 0,0388 jam

= 2,3257 menit

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam sistem antrian adalah 3 menit.



Tabel IV. 2

Hasil Penghitungan Melalui Sistem Antrian

<i>Multiple Channel Model</i>	18 April	17 April	16 April	15 April	14 April	11 April
Intensitas Pelayanan	90,11%	98,90%	79,12%	73,63%	60,44%	39,56%
Rata-rata banyaknya pengantri dalam antrian (L_q)	7 WP	124 WP	2 WP	1 WP	1 WP	1 WP
Rata-rata banyaknya pengantri dalam sistem antrian (L)	13 WP	141 WP	8 WP	7 WP	5 WP	3 WP
Rata-rata waktu menunggu dalam antrian (W_q)	3 menit	41 menit	1 menit	1 menit	1 WP	1 menit
Rata-rata waktu menunggu dalam sistem antrian (W)	5 menit	43 menit	3 menit	3 menit	4 menit	3 menit

Sumber : diolah peneliti, 2008

Menjelang jatuh tempo pelaporan SPT Masa, banyak WP yang datang ke KPP lebih pagi daripada waktu KPP buka, sekitar pukul 06.30. Tidak heran, apabila pada tanggal 18 April 2008, sampai dengan pukul 09.43 nomor antrian sudah mencapai 348, dengan intensitas kedatangan WP setiap 22 detik.

Menurut hasil penghitungan sistem antrian, seharusnya WP tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, yaitu sekitar 3-5 menit. Namun pada kenyataannya, sisa antrian dan waktu WP menunggu adalah berkali-kali lipat dari idealnya. WP harus menunggu selama 5-6 jam untuk dapat melaporkan SPT Masa-nya.

Hal itu dikarenakan jumlah fasilitas pelayanan yang ada tidak cukup untuk melayani WP pada saat mendekati jatuh tempo pelaporan SPT Masa. Namun, meskipun fasilitas pelayanannya mempunyai kapasitas lebih besar dari rata-rata kedatangan, jika kedatangan itu secara serentak, maka antrian tetap saja terbentuk walaupun hanya sementara.⁶⁰ Dengan intensitas pelayanan yang tetap dan kedatangan WP bertambah banyak, maka sebagai konsekuensinya, WP menunggu melebihi waktu idealnya untuk dilayani oleh petugas TPT.

Lamanya pelayanan dapat dihubungkan dengan penggunaan SIDJP oleh KPP yang digunakan se-Jakarta. Hal ini berpengaruh terhadap lamanya pelayanan satu WP di loket pelayanan TPT. Belum lagi, hasil dari pencatatan SPT berupa *print-out* harus langsung diterima oleh WP sebagai bukti penyampaian SPT.

B.2. Penerimaan SPT Tahunan yang Efektif

SPT Tahunan merupakan sarana melapor dan mempertanggungjawabkan penghitungan pajak yang sebenarnya terutang dalam satu bagian Tahun Pajak. Dalam UU KUP No. 28 Tahun 2007, batas waktu penyampaian SPT diatur sebagai berikut:

1. Pasal 3 ayat 3 huruf b

“Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak.”⁶¹

2. Pasal 3 ayat 3 huruf c

⁶⁰ Richard I. Levin, *Op.Cit.*, hlm. 519.

⁶¹ Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 3262), pasal 3 ayat 3 huruf b.

“Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.”⁶²

Batas waktu penyampaian SPT Tahunan ini baru berlaku untuk SPT Tahunan 2008.

Penyampaian SPT Tahunan 2007, masih berdasarkan UU KUP No. 16 Tahun 2000, yang berbunyi “Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah untuk Surat Pemberitahuan Tahunan paling lambat tiga bulan setelah berakhirnya Tahun Pajak.”⁶³ Sehingga pada pelaksanaannya tahun ini, penyampaian SPT Tahunan dapat disampaikan paling lambat tanggal 31 Maret 2007, baik untuk WP OP, maupun WP Badan. Pada pelaksanaannya, KPP membagi penerimaan SPT Tahunan dalam dua tahap:

1. WP menyerahkan SPT Tahunan kepada petugas peneliti SPT, untuk diperiksa kelengkapannya. Apabila tidak lengkap atau ada masalah, SPT akan dikembalikan dengan penjelasan atas kekurangan kelengkapan SPT. Apabila sudah lengkap, maka petugas peneliti akan mengisi, menandatangani, serta membubuhi stempel nama/NIP, kriteria SPT (N/KB/LB), dan stempel kantor pada form lembar penelitian SPT yang dilekatkan pada SPT Tahunan sebagai bukti untuk perekaman.
2. Setelah itu, penghubung memberikan nomor antrian kepada WP yang SPT-nya telah diteliti oleh petugas peneliti. Untuk kemudian, WP menyerahkan SPT Tahunan kepada Petugas TPT. Setelah berkas SPT

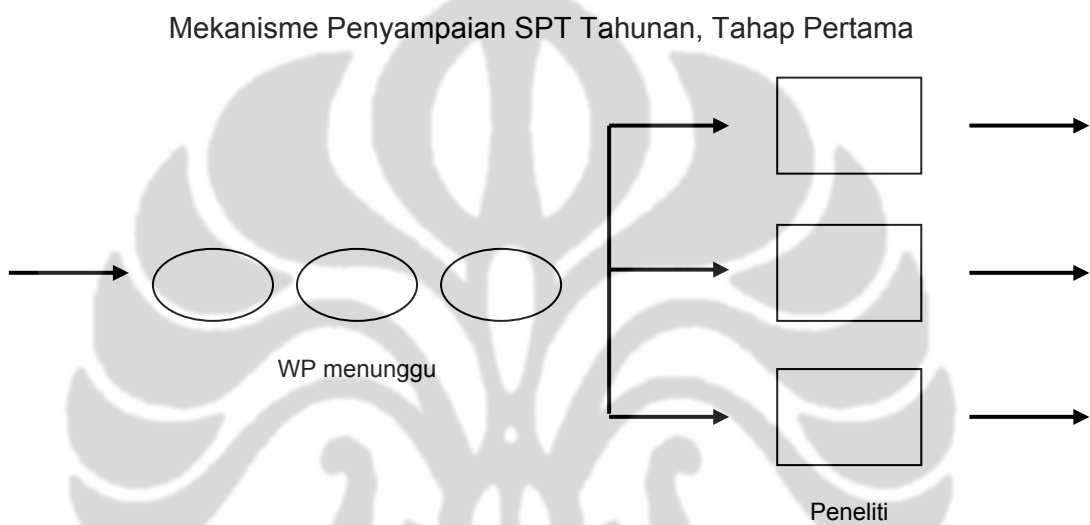
⁶² Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 3262), pasal 3 ayat 3 huruf c.

⁶³ Republik Indonesia, Undang-undang No. 16 Tahun 2000, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 3262), pasal 3 ayat 3 huruf b.

Tahunan diterima, petugas TPT menerbitkan “Tanda Terima SPT Tahunan” kepada WP.

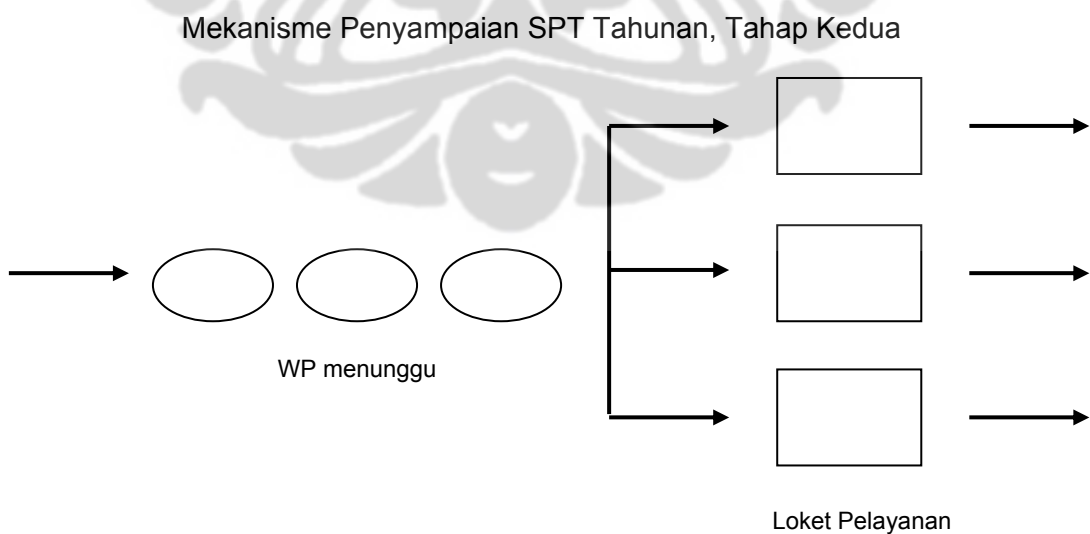
Hal ini sesuai dengan model *Multiple Channel, Multiple Phase*, yaitu ada beberapa fasilitas pelayanan dengan beberapa tahap. Namun, untuk penghitungannya, model ini dibagi kedalam dua tahap.

Gambar IV.2



Sumber : diolah peneliti, 2008

Gambar IV.3



Sumber : diolah peneliti, 2008

Pelayanan dalam dua tahap ini cukup membuat WP merasa tidak nyaman. Pasalnya, semakin mendekati jatuh tempo pelaporan SPT Tahunan, semakin banyak WP yang baru menyampaikan SPT Tahunan-nya. Berdasarkan data KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan:

Tabel IV.3

Jumlah Penerimaan SPT Tahunan 01 Januari 2008 - 31 Maret 2008

Jenis SPT	SPTLB	SPTKB	SKPN	Jumlah SPT
SPT Tahunan PPh Badan	15	1146	1227	2388
SPT Tahunan Pasal 21	6	1255	1613	2874
SPT Tahunan PPh OP	14	3426	6165	9605
Total	35	5827	9005	14867

Sumber : SIDJP, 2008

Dalam rangka meningkatkan pelayanan KPP kepada WP, sehubungan dengan makin dekatnya jatuh tempo penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2007, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas DJP, pada tanggal 24 Maret 2008, membuat Pengumuman No. 03/PJ.09/2008, yang berisi:⁶⁴

1. Pada tanggal 29 Maret 2008 seluruh KPP di Indonesia buka mulai pukul 08.30 sampai dengan pukul 17.00 waktu setempat.
2. Pada tanggal 31 Maret 2008 buka mulai pukul 07.30 sampai dengan pukul 19.00 waktu setempat.

Dengan perpanjangan pelayanan tersebut, diharapkan WP memanfaatkan kesempatan tersebut untuk menyampaikan SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2007-nya.

⁶⁴ Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas DJP, Pengumuman No. 03/PJ.09/2008, tentang *Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2007*, (Jakarta : 24 Maret 2008).

Tabel IV.4

Jumlah Penerimaan SPT Tahunan 29 Maret 2008

Jenis SPT	SPTLB	SPTKB	SKPN	Jumlah SPT
SPT Tahunan PPh Badan	0	133	89	222
SPT Tahunan Pasal 21	2	150	130	282
SPT Tahunan PPh OP	1	241	714	956
Total	3	524	933	1460

Sumber : SIDJP, 2008

Tabel IV.5

Jumlah Penerimaan SPT Tahunan 31 Maret 2008

Jenis SPT	SPTLB	SPTKB	SKPN	Jumlah SPT
SPT Tahunan PPh Badan	6	207	205	418
SPT Tahunan Pasal 21	1	206	241	448
SPT Tahunan PPh OP	3	359	1014	1376
Total	10	772	1460	2242

Sumber : SIDJP, 2008

Pada pelaksanaannya, KPP buka pada setiap hari Sabtu di bulan Maret 2008. Hal ini ditetapkan oleh DJP guna meningkatkan pelayanan KPP kepada WP. Namun, pihak KPP mempunyai pandangan yang berbeda, terlihat dari komentar Subbag. Umum KPP Jakarta Grogol Petamburan:

“Kalau WP terbiasa untuk diberikan waktu tambahan, seperti bulan Maret kemarin itu hampir setiap hari Sabtu itu KPP buka, itu tidak baik. Karena pada akhirnya, DJP tidak mendidik WP. Padahal WP sudah tahu kalau waktu yang disediakan itu sudah cukup panjang, sekitar 3 bulan. Tapi tetap saja mereka mengulur waktu untuk menyampaikan SPT. Memang kita tidak bisa menyamaratakan semua kondisi WP, tapi seharusnya mereka sudah bisa membuat perkiraan yang tepat.”⁶⁵

Pendapat tersebut bisa saja diterima untuk lebih meningkatkan kedisiplinan WP. Dapat dilihat bahwa dari keseluruhan penyampaian SPT, 9,8% (1460/14867 x 100%) SPT disampaikan pada tanggal 29 Maret 2008 dan 15,1% (2242/14867 x 100%) SPT disampaikan pada tanggal 31 Maret 2008.

⁶⁵ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Kewa, Subbag. Umum KPP Jakarta Grogol Petamburan, pada tanggal 25 April 2008.

Apabila WP diberikan kelonggaran-kelonggaran dalam menyampaikan SPT, maka untuk kedepannya, WP akan meminta hal yang sama. Hal ini tidak akan merugikan WP, malah akan menguntungkan bagi WP, namun hal inilah yang dapat merugikan pihak DJP.

Sudah seharusnya DJP memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat, namun semua hal tersebut seharusnya disesuaikan dengan keadaan yang ada. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bergantung pada waktu pelayanan diterima, namun juga pada kualitas pelayanannya.

Penerimaan SPT Tahunan diatur dalam UU KUP, sehingga kapanpun WP menyampaikan SPT, selama tidak melewati batas waktunya, harus diterima dan dilayani oleh pihak KPP. Kebijakan mengenai batas waktu penyampaian SPT Tahunan yang baru mungkin dapat membantu pelaksanaan penerimaan SPT Tahunan sehingga tidak terlalu ramai.

Dalam UU KUP No. 28 Tahun 2007 Pasal 3 (3), batas waktu penyampaian SPT Tahunan OP dan SPT Tahunan Badan dibedakan. Untuk SPT Tahunan OP paling lambat disampaikan 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak, dan untuk SPT Tahunan Badan paling lambat disampaikan 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak. Pengaturan seperti ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan KPP kepada WP, karena batas waktu penyampaiannya berbeda. Hal ini juga dinyatakan oleh Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol Petamburan :

“Diatur, sebaiknya pelaksanaan penyampaiannya diatur, seperti yang mulai berlaku tahun depan. Mulai tahun depan SPT OP paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak, untuk SPT Badannya paling lambat 4 bulan setelah akhir tahun pajak. Jadi, mudah-mudahan bisa lebih rapi ...”⁶⁶

⁶⁶ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ida, Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol Petamburan, pada tanggal 24 April 2008.

Batas waktu ini ditetapkan pada tahun 2007, sehingga baru berlaku untuk SPT Tahunan 2008, yang akan disampaikan pada masa Januari-April 2009. Namun, mengenai kecenderungan WP yang menyampaikan SPT menjelang jatuh temponya dirasakan lain oleh Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol, beliau berpendapat:

“Namun, ada kemungkinan juga WP itu mencari celah. Jadi mereka sengaja datang pada tanggal 31 Maret, rela mengantri panjang. Namanya manusia, semakin padat, mungkin juga ketelitiannya berkurang, jadi mereka yang ada kurang-kurang sedikit, terpaksa diterima oleh peneliti, karena kasihan jika WP itu telat. Kadang ada juga WP yang memaksa untuk diterima SPT-nya jika kurang sedikit, dengan catatan mereka akan melengkapinya.”⁶⁷

Berdasarkan pengamatan peneliti pada tanggal 31 Maret 2008, seorang WP pada datang pukul 08.20, mengantri untuk diteliti oleh peneliti. Untuk melewati tahap pertama, WP tersebut menunggu selama 22 menit. Setelah itu, WP mengambil nomor antrian 232, dengan sisa antrian 178. Kemudian WP tersebut baru dipanggil ke TPT pada pukul 12.40. Artinya, WP membutuhkan waktu 4 jam 20 menit. WP yang kedua, datang pada pukul 09.45, mengantri untuk diteliti. Pada tahap pertama, WP menunggu selama 58 menit. Setelah itu, WP mengambil nomor antrian 527, dengan sisa antrian 384. Kemudian WP tersebut baru dipanggil ke TPT pada pukul 16.10. Artinya, WP membutuhkan waktu 6 jam 25 menit.

31 Maret 2008

Tahap Pertama

Banyaknya SPT yang masuk	= 2242 SPT
Waktu Pelayanan	= Pukul 07.30 – Pukul 19.00
	= 11 jam 30 menit = 41,400 detik

⁶⁷ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ida, Kasie Pelayanan KPP Jakarta Grogol Petamburan, pada tanggal 24 April 2008.

Fasilitas Pelayanan = 18 loket

Rata-rata Waktu Kedatangan WP = $41,400/2242 = 18,4657$ detik = 18 detik

Rata-rata Waktu Pelayanan Peneliti = 5 menit = 300 detik

$\lambda = 1$ orang = 18 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/18 = 200$ orang/jam

$\mu = 1$ orang = 300 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/300 = 12$ orang/jam

$$\begin{aligned} p &= \lambda/\mu s \\ &= 200/12.18 \\ &= 200/216 \\ &= 0,9260 \end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 92,60% dari waktunya. Sedangkan, 7,40% dari waktunya (1-p) atau (1-0,9260) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$P_0 = 0,0000$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang = 0,93 dan jumlah fasilitas pelayanan diasumsikan = 15)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \frac{0,0000001 \cdot (200/12)^{18} \cdot 0,9260}{18! \cdot (1-0,9260)^2} \\ &= 26,0508 \end{aligned}$$

Artinya, ada 27 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned} L &= L_q + (\lambda/\mu) \\ &= 26,0508 + (200/12) \\ &= 26,0508 + 16,6667 \\ &= 42,7175 \end{aligned}$$

Artinya, ada 43 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned}W_q &= Lq/\lambda \\ &= 26,0508/200 \\ &= 0,1303 \text{ jam} \\ &= 7,8152 \text{ menit}\end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam antrian adalah 8 menit.

$$\begin{aligned}W &= W_q + 1/\mu \\ &= 0,1303 + 1/12 \\ &= 0,2136 \text{ jam} \\ &= 12,8152 \text{ menit}\end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam sistem antrian adalah 13 menit.

Tahap Kedua

$$\text{Banyaknya SPT yang masuk} = 2242 \text{ SPT}$$

$$\begin{aligned}\text{Waktu Pelayanan} &= \text{Pukul 07.30} - \text{Pukul 19.00} \\ &= 11 \text{ jam } 30 \text{ menit} = 41,400 \text{ detik}\end{aligned}$$

$$\text{Fasilitas Pelayanan} = 7 \text{ loket}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Kedatangan WP} = 41,400/2242 = 18,4657 \text{ detik} = 18 \text{ detik}$$

$$\text{Rata-rata Waktu Pelayanan Peneliti} = 2 \text{ menit} = 120 \text{ detik}$$

$$\lambda = 1 \text{ orang} = 18 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/18 = 200 \text{ orang/jam}$$

$$\mu = 1 \text{ orang} = 120 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/120 = 30 \text{ orang/jam}$$

$$\begin{aligned}p &= \lambda/\mu s \\ &= 200/30.7\end{aligned}$$

$$= 200/210$$

$$= 0,9523$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 95,23% dari waktunya. Sedangkan, 4,77% dari waktunya (1-p) atau (1-0,9523) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0004$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang = 0,95 dan fasilitas layanan = 7)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \frac{0,0004 \cdot (200/30)^7 \cdot 0,9523}{7! \cdot (1-0,9523)^2} \\ &= 19,4414 \end{aligned}$$

Artinya, ada 20 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned} L &= L_q + (\lambda/\mu) \\ &= 19,4414 + (200/30) \\ &= 19,4414 + 6,6667 \\ &= 26,1081 \end{aligned}$$

Artinya, ada 27 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned} W_q &= L_q/\lambda \\ &= 19,4414/200 \\ &= 0,0972 \text{ jam} \\ &= 5,8324 \text{ menit} \end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam antrian adalah 6 menit.

$$\begin{aligned}
W &= Wq + 1/\mu \\
&= 0,0972 + 1/30 \\
&= 0,1306 \text{ jam} \\
&= 7,8324 \text{ menit}
\end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pengantri yang menunggu dalam sistem antrian adalah 8 menit.

29 Maret 2008

Tahap Pertama

$$\begin{aligned}
\text{Banyaknya SPT yang masuk} &= 1460 \text{ SPT} \\
\text{Waktu Pelayanan} &= \text{Pukul 08.30} - \text{Pukul 17.00} \\
&= 8 \text{ jam } 30 \text{ menit} = 30,600 \text{ detik} \\
\text{Fasilitas Pelayanan} &= 18 \text{ loket} \\
\text{Rata-rata Waktu Kedatangan WP} &= 30,600/1460 = 20,9590 \text{ detik} = 21 \text{ detik} \\
\text{Rata-rata Waktu Pelayanan Peneliti} &= 5 \text{ menit} = 300 \text{ detik} \\
\lambda = 1 \text{ orang} &= 21 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/21 = 171,4286 \text{ orang/jam} = \\
&172 \text{ orang/jam} \\
\mu = 1 \text{ orang} &= 300 \text{ detik, sehingga dalam 1 jam} = 3600/300 = 12 \text{ orang/jam} \\
\rho &= \lambda/\mu s \\
&= 171/12.18 \\
&= 171/216 \\
&= 0,7917
\end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 79,17% dari waktunya. Sedangkan, 20,83% dari waktunya (1-p) atau (1-0,7917) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0000$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang = 0,79 dan jumlah fasilitas pelayanan diasumsikan = 15)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \frac{0,00001 \cdot (171/12)^{18} \cdot 0,7917}{18! \cdot (1-0,7917)^2} \\ &= 16,7309 \end{aligned}$$

Artinya, ada 17 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned} L &= L_q + (\lambda/\mu) \\ &= 16,7309 + (171/12) \\ &= 16,7309 + 14,2500 \\ &= 30,9809 \end{aligned}$$

Artinya, ada 31 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned} W_q &= L_q/\lambda \\ &= 16,7309/171 \\ &= 0,0978 \text{ jam} \\ &= 5,8705 \text{ menit} \end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam antrian adalah 6 menit.

$$\begin{aligned} W &= W_q + 1/\mu \\ &= 0,0978 + 1/12 \\ &= 0,1812 \text{ jam} \\ &= 10,8705 \text{ menit} \end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam sistem antrian adalah 11 menit.

Tahap Kedua

Banyaknya SPT yang masuk = 1460 SPT

Waktu Pelayanan = Pukul 08.30 – Pukul 17.00
= 8 jam 30 menit = 30,600 detik

Fasilitas Pelayanan = 7 loket

Rata-rata Waktu Kedatangan WP = $30,600/1460 = 20,9590$ detik = 21 detik

Rata-rata Waktu Pelayanan Peneliti = 2 menit = 120 detik

$\lambda = 1$ orang = 21 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/21 = 171,4286$ orang/jam =
172 orang/jam

$\mu = 1$ orang = 120 detik, sehingga dalam 1 jam = $3600/120 = 30$ orang/jam

$$\begin{aligned} \rho &= \lambda/\mu s \\ &= 172/30.7 \\ &= 172/210 \\ &= 0,8190 \end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa petugas TPT akan sibuk melayani WP selama 81,90% dari waktunya. Sedangkan, 18,10% dari waktunya (1-p) atau (1-0,8190) merupakan *idle time*, yang akan digunakan oleh petugas TPT beristirahat.

$$P_0 = 0,0004$$

(Lihat Tabel P_0 untuk *Multiple Channel*, dengan peluang = 0.82 dan fasilitas layanan = 7)

$$\begin{aligned} L_q &= P_0 (\lambda/\mu)^s p / s!(1-p)^2 \\ &= \underline{0,0023 \cdot (172/30)^7 \cdot 0,8190} \\ &\quad 7! \cdot (1-0,8190)^2 \\ &= 2,3231 \end{aligned}$$

Artinya, ada 3 WP yang menunggu dalam antrian.

$$\begin{aligned}
 L &= Lq + (\lambda/\mu) \\
 &= 2,3231 + (172/30) \\
 &= 2,3231 + 5,7333 \\
 &= 8,0564
 \end{aligned}$$

Artinya, ada 9 WP yang menunggu dalam sistem antrian.

$$\begin{aligned}
 Wq &= Lq/\lambda \\
 &= 2,3231/172 \\
 &= 0,0135 \text{ jam} \\
 &= 0,8104 \text{ menit}
 \end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam antrian adalah 1 menit.

$$\begin{aligned}
 W &= Wq + 1/\mu \\
 &= 0,0135 + 1/30 \\
 &= 0,0468 \text{ jam} \\
 &= 2,8104 \text{ menit}
 \end{aligned}$$

Artinya, waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan yang menunggu dalam sistem antrian adalah 3 menit.

Tabel IV. 6

Hasil Penghitungan Melalui Sistem Antrian 31 Maret 2008

<i>Multiple Channel Model</i>	Tahap Pertama	Tahap Kedua	Total waktu yang dibutuhkan (Tahap Pertama + Tahap Kedua)
Intensitas Pelayanan	92,60%	95,23%	-
Rata-rata banyaknya	27 WP	20 WP	-

pengantri dalam antrian (Lq)			
Rata-rata banyaknya pengantri dalam sistem antrian (L)	43 WP	27 WP	-
Rata-rata waktu menunggu dalam antrian (Wq)	8 menit	6 menit	14 menit
Rata-rata waktu menunggu dalam sistem antrian (W)	13 menit	8 menit	21 menit

Sumber : diolah peneliti, 2008

Tabel IV.7

Hasil Penghitungan Melalui Sistem Antrian 29 Maret 2008

<i>Multiple Channel Model</i>	Tahap Pertama	Tahap Kedua	Total waktu yang dibutuhkan (Tahap Pertama + Tahap Kedua)
Intensitas Pelayanan	79,17%	81,90%	-
Rata-rata banyaknya pengantri dalam antrian (Lq)	17 WP	3 WP	-
Rata-rata banyaknya pengantri dalam sistem antrian (L)	31 WP	9 WP	-
Rata-rata waktu menunggu dalam antrian (Wq)	6 menit	1 menit	7 menit
Rata-rata waktu menunggu dalam sistem antrian (W)	11 menit	3 menit	14 menit

Sumber : diolah peneliti, 2008

Mendekati jatuh tempo penyampaian SPT Tahunan, banyak WP yang datang ke KPP lebih pagi daripada waktu KPP buka, sekitar pukul 06.30. Tidak heran, apabila pada tanggal 31 Maret, sampai dengan pukul 08.20 nomor antrian sudah mencapai 232, dengan intensitas kedatangan WP setiap 18 detik.

Berdasarkan hasil penghitungan sistem antrian, seharusnya WP tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Namun pada kenyataannya, sisa antrian dan waktu WP menunggu adalah berkali-kali lipat dari idealnya.

Di tahap pertama, berdasarkan sistem antrian, WP hanya perlu menunggu sekitar 8-13 menit, namun pada kenyataannya, WP menunggu sekitar 22-58 menit. Lalu, berdasarkan sistem antrian secara keseluruhan, WP hanya perlu menunggu 14-21 menit, namun pada kenyataannya, WP menunggu selama 4-6 jam.

Dari rentang waktu tersebut, dapat dikatakan pelayanan yang diberikan masih kurang efektif. Kendala yang dihadapi mungkin hampir sama dengan pada saat pelaporan SPT Masa, yaitu WP yang datang secara serentak mengakibatkan antrian terbentuk dengan sendirinya. Banyaknya peneliti juga berhubungan dengan antrian yang panjang, karena peneliti meneliti secara manual, juga harus menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mungkin ditanyakan oleh WP. Selanjutnya, pencatatan SPT Tahunan melalui SIDJP juga menambah pengaruh bagi lamanya waktu menunggu bagi WP.

C. Pelayanan Penerimaan SPT yang Efektif

Sesuai dengan asas *convinience*, saat yang paling baik bagi WP untuk melaporkan dan membayar pajaknya adalah pada saat yang tidak menyulitkan

WP. Jadi, mengapa banyak WP yang baru melapor mendekati jatuh tempo pelaporannya adalah mungkin karena itulah saat yang tepat bagi WP.

Sebagai salah satu pelayanan publik, KPP seharusnya dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Bahkan kepuasan pelangganlah yang menjadi barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Dalam pelayanan pelaporan SPT, baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan, banyak WP yang mengantri dan menunggu lama untuk melaksanakan kewajibannya sebagai WP. Memang, antrian adalah kejadian yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari.⁶⁸ Tapi karena menunggu itu memakan waktu, sementara waktu adalah sumber daya yang berharga, maka apabila ada antrian yang menyebabkan WP menunggu lama, hal ini harus segera diperbaiki.

Sistem antrian dapat digunakan untuk menganalisis berbagai masalah antrian, misalnya satu atau beberapa fasilitas dengan antrian yang terbatas atau tak terbatas, dengan populasi yang terbatas maupun tak terbatas, serta dengan berbagai distribusi waktu layanan.⁶⁹ Dengan menggunakan sistem ini, diharapkan dapat membantu kelancaran pelaporan SPT, baik untuk SPT Masa dan SPT Tahunan. Teknik antrian ini bersifat normatif karena berusaha menyarankan pemecahan terbaik.⁷⁰

Berbagai organisasi itu ada untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan organisasi pemerintahan ada untuk menyediakan jasa.⁷¹ Untuk itu, pelaporan SPT perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan pelayanan KPP. Pelayanan yang diharapkan oleh WP adalah pelayanan yang tidak bertele-tele.

⁶⁸ Sri Mulyono, *Riset Operasi*, (Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2004), hlm. 271.

⁶⁹ Miswanto dan Wing Wahyu Winarno, *Analisis Manajemen Kuantitatif dengan QSB+*, (Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 1995), hlm. 159.

⁷⁰ James A. F. Stoner, *Manajemen, Edisi Kedua (Revisi)*, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 1993), Alih Bahasa : Alfonsius Sirait, hlm. 232.

⁷¹ Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Manajemen, Edisi Ketujuh*, (Indonesia : PT Intan Sejati Klaten, 2002), hlm. 67.

Tetapi, apabila pelayanan yang diberikan memakan waktu yang cukup lama, maka WP akan menjadi merasa tidak nyaman.

KPP, sebagai birokrasi perpajakan, berorientasi bukan kepada keuntungan, melainkan kepada kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan WP. Standar kinerja pemungutan pajak tidak mempermasalahkan efisiensi biaya, karena biaya bukan masalah bagi birokrasi.⁷²

Semua pihak KPP harus terlibat dan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada WP. Semua pihak harus berperan aktif sesuai dengan potensi, wewenang, dan peluang masing-masing secara bebas dan kreatif, yang dapat dipertanggungjawabkan untuk kepuasan pelanggan.

Pemilihan orang yang tepat dengan kemampuan yang sesuai dan memiliki temperamen yang cocok untuk melayani orang banyak di barisan pelayanan terdepan menentukan sukses-tidaknya program pelayanan kepada pelanggan.⁷³ Hal ini sangat berpengaruh pada pelayanan di KPP. Pelatihan juga dapat dicoba untuk menghasilkan staf pelayanan yang baik, karena organisasi membutuhkan perubahan dan penyesuaian diri agar dapat efektif.⁷⁴

⁷² B. Boediono, *Op.Cit.*, hlm. 11.

⁷³ B. Boediono, *Op.Cit.*, hlm, 43.

⁷⁴ Stephen P. Robbins, *Teori Organisasi, Struktur, Desain & Aplikasi*, Edisi 3, (Jakarta : Penerbit Arcan), alih bahasa : Jusuf Udaya, Lic., Ec.,hlm. 444.