



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA**

**SKRIPSI**

**MODEL SISTEM ANTRIAN  
PADA PELAYANAN PENERIMAAN SPT  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
JAKARTA GROGOL PETAMBURAN**

**oleh**

**SARA SEKARTADJI  
090411037X**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Sara Sekartadji  
NPM : 090411037X  
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal  
Judul Skripsi : Model Sistem Antrian Pada Pelayanan Penerimaan SPT  
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol  
Petamburan

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul MODEL SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN PENERIMAAN SPT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Juni 2008

SARA SEKARTADJI

090411037X



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sara Sekartadji  
NPM : 090411037X  
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal  
Judul Skripsi : MODEL SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN  
PENERIMAAN SPT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN

telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui oleh

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc  
NIP. 131 798 608

Dra. Titi M. Putranti, M.Si  
NIP. 131 861 378



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sara Sekartadji  
NPM : 090411037X  
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal  
Judul Skripsi : MODEL SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN

PENERIMAAN SPT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA JAKARTA GROGOL PETAMBURAN

telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Indonesia, pada Hari Selasa, Tanggal 24 Juni 2008.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs. Tafsir Nurchamid, Ak., M.Si  
NIP. 130 871 626

Dra. Titi M. Putranti, M.Si  
NIP. 131 861 378

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Drs. Iman Santoso, M.Si  
NIP. 0907 050 246

Milla Sepliana, S.Sos, M.Ak  
NIP. 0907 050 236

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai bagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu administrasi.

Skripsi berjudul Model Sistem Antrian Pada Pelayanan Penerimaan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan, ingin memberikan gambaran mengenai bagaimana pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan, menjelang jatuh tempo pelaporannya. Topik ini dipilih penulis karena penelitian mengenai hal ini masih jarang sekali, dan menarik untuk diteliti.

Selama penyusunan skripsi ini, banyak sekali bantuan serta dorongan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Lhaksmono selaku Dekan FISIP UI.
2. Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag. Rer. Publ. selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc., selaku Ketua Program Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
4. Drs. Ahmad Lutfi, M.Si, selaku Sekretaris Program Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
5. Drs. Adang Hendrawan, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama menjalani masa perkuliahan.
6. Drs. Tafsir Nurchamid, Ak. M.Si, selaku Ketua Sidang pada sidang skripsi penulis.
7. Milla Sepliana, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Sidang pada sidang skripsi penulis yang telah memberikan kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi penulis.

8. Dra. Titi M. Putranti, M.Si., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan masukan dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Drs. Iman Santoso, M.Si, selaku Penguji Ahli pada sidang skripsi penulis yang telah memberikan kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi penulis.
10. Manfaluthi, selaku Kabid Duktek, Kanwil Pajak Jakarta Barat, Tugu Baleo Nasution, selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan, Herlina Kewa, selaku Subbag. Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan, Ida, selaku Kasie. Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan, Hendro, selaku AR Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan, dan Handrian, selaku staf pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Terima kasih atas bantuannya selama penulis mengerjakan skripsi ini.
11. Keluarga tercinta Bapak Sani Hutadjulu dan Mama Anny Ratnawati atas dorongan serta kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Serta terimakasih penulis ucapkan kepada kakakku tercinta, Rani Siswati.
12. Tak lupa penulis juga berterima kasih setulus-tulusnya untuk teman-teman administrasi angkatan 2004 dan karyawan perpustakaan FISIP UI, serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Tanpa bantuan yang tulus dan ikhlas luar biasa dari Anda skripsi ini tidak akan pernah rampung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat terbuka bagi kritik dan saran yang bersifat membangun, demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Depok, Juni 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GRAFIK .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	8
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian .....	9
D. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II</b>	
<b>KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	11
A.1. Sistem Administrasi Pajak .....	13
A.2. Kewajiban Pajak bagi WP .....	15
A.3. Konsep Pelayanan Publik .....	17
A.4. Konsep Efektifitas Pelayanan Publik .....	19
B. Kerangka Pemikiran .....	25
C. Metode Penelitian .....	26
C.1. Pendekatan Penelitian .....	26
C.2. Jenis/Tipe Penelitian .....	27
C.2.1. Jenis Penelitian berdasarkan Tujuan Penelitian .....	27
C.2.2. Jenis Penelitian berdasarkan Manfaat Penelitian .....	27
C.2.3. Jenis Penelitian berdasarkan Dimensi Waktu .....	28
C.3. Teknik Pengumpulan Data .....	28
C.4. Teknik Analisis Data .....	29
C.5. Hipotesis Kerja .....	29
C.6. Narasumber/Informan .....	29

	C.7. Penentuan <i>site</i> Penelitian .....	30
	C.8. Keterbatasan Penelitian .....	30
BAB III	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
	A. Kewajiban dan Hak Fiskus .....	31
	A.1. Kewajiban Fiskus .....	31
	A.2. Hak Fiskus .....	33
	A.3. Sanksi Fiskus .....	34
	B. Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan SPT .....	39
	B.1. Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan SPT Masa .....	39
	B.2. Petunjuk Pelaksanaan Penerimaan SPT Tahunan .....	42
	C. Struktur Organisasi KPP Pratama .....	45
BAB IV	SISTEM PELAYANAN PELAPORAN SPT YANG LEBIH EFEKTIF	
	A. Faktor Pendukung Penelitian .....	46
	B. Ukuran Pelayanan Penerimaan SPT yang Efektif .....	58
	B.1. Penerimaan SPT Masa yang Efektif .....	58
	B.2. Penerimaan SPT Tahunan yang Efektif .....	74
	C. Pelayanan Penerimaan SPT yang Lebih Efektif .....	89
BAB V	SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	92
	DAFTAR PUSTAKA .....	94
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	98
	LAMPIRAN	

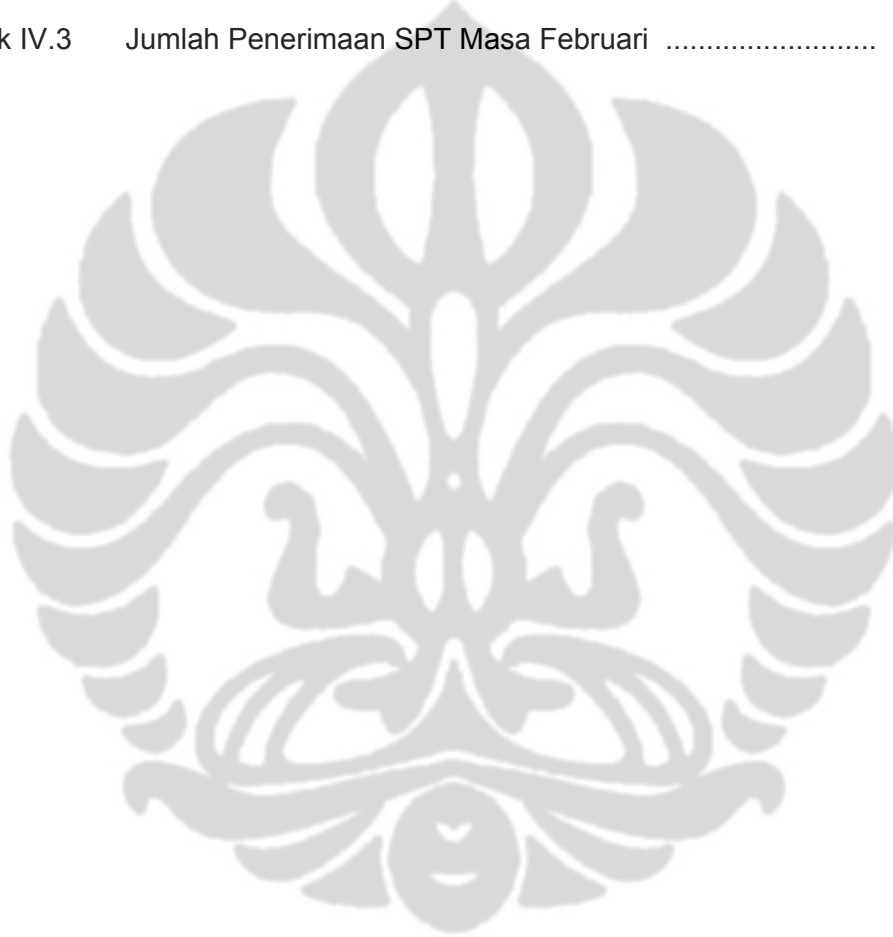


## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Batas Waktu Pembayaran dan Batas Waktu Pelaporan SPT Masa .....	3
Tabel I.2	Batas Waktu Pembayaran dan Batas Waktu Pelaporan SPT Tahunan .....	4
Tabel IV.1	Alokasi Pegawai KPP Pratama Jakarta Pusat .....	49
Tabel IV.2	Hasil Penghitungan Melalui Sistem Antrian .....	73
Tabel IV.3	Jumlah Penerimaan SPT Tahunan 01 Januari 2008 – 31 Maret 2008 .....	77
Tabel IV.4	Jumlah Penerimaan SPT Tahunan 29 Maret 2008 .....	78
Tabel IV.5	Jumlah Penerimaan SPT Tahunan 31 Maret 2008 .....	78
Tabel IV.6	Hasil Penghitungan Melalui Sistem Antrian 31 Maret 2008 .....	87
Tabel IV.7	Hasil Penghitungan Melalui Sistem Antrian 29 Maret 2008 .....	88

## DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1	Jumlah Penerimaan SPT Masa April .....	59
Grafik IV.2	Jumlah Penerimaan SPT Masa Maret .....	60
Grafik IV.3	Jumlah Penerimaan SPT Masa Februari .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak .....	5
Gambar I.2	Susunan Organisasi KPP Pratama .....	7
Gambar II.1	<i>Multiple Channel, Single Phase</i> .....	22
Gambar II.2	<i>Multiple Channel, Multiple Phase</i> .....	23
Gambar IV.1	Mekanisme Penyampaian SPT Masa .....	59
Gambar IV.2	Mekanisme Penyampaian SPT Tahunan, Tahap Pertama .....	76
Gambar IV.3	Mekanisme Penyampaian SPT Tahunan, Tahap Kedua .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Nilai Po untuk *Multiple Channel*
- Lampiran 2 Himbauan
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara

