

BAB II

KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

A. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti melihat beberapa penelitian yang dapat diajukan sebagai bahan rujukan. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh **Pairan**, dalam Tesis **Efektifitas Pelayanan Konsultasi Keluarga dalam Membantu Klien Memecahkan Masalah, Studi Kasus pada Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum untuk Wanita dan Keluarga (LBHKluWK) Jakarta**. Penelitian ini ingin menerangkan efektifitas pelayanan Konsultasi Keluarga yang diberikan oleh Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum untuk Wanita dan Keluarga (LKBHluWK) Jakarta, dalam membantu klien memecahkan masalahnya. Efektifitas pelayanan diukur dengan cara membandingkan keadaan keluarga klien yang sudah mendapatkan pelayanan dengan keluarga klien yang belum mendapatkan pelayanan dengan menggunakan pendekatan *Model Sirkumpleks*, yang terdiri dari dimensi kohesi keluarga (*family cohesion*) dan adaptabilitas keluarga (*family adaptability*). Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsultasi keluarga yang dilakukan oleh LKBHluWK Jakarta, efektif dalam membantu klien memecahkan masalahnya.⁵

Kedua, penelitian yang dilakukan **Ahmad Hanin Fatah**, dalam Skripsi **Efektifitas Penagihan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman**

⁵ Pairan, "Efektifitas Pelayanan Konsultasi Keluarga dalam Membantu Klien Memecahkan Masalah Klien, Studi Kasus pada Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum untuk Wanita dan Keluarga (LBHKluWK) Jakarta", *Tesis FISIP UI*, 1997, bahan tidak diterbitkan.

Modal Asing. Penelitian ini ingin mengetahui pelaksanaan penagihan pajak di KPP PMA, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas penagihan pajak pada KPP PMA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penagihan pajak di KPP PMA yang diukur melalui indikator persentase STP, SKPKB, SKPKBT, SK. Pembetulan, SK. Keberatan, dan Putusan Banding yang lunas baik melalui *tanpa penagihan aktif* maupun *akibat penagihan aktif*, paling efektif tercapai pada tahun anggaran 1994/1995. Efektifitas tersebut lebih dipengaruhi oleh faktor jumlah aparat pajak yang berfungsi penuh yang tidak merangkap jabatannya, peningkatan tunggakan pajak yang diikuti dengan peningkatan aktifitas penagihan pajak dan pengawasan. Adapun faktor-faktor ekstern yang relatif banyak mempengaruhi efektifitas penagihan pajak pada penelitian ini adalah faktor kesulitan menemui alamat WP, karena alamat WP tidak jelas. Adapun secara keseluruhan, efektifitas penagihan pajak di KPP PMA meningkat setiap tahunnya.⁶

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh **Dian Hifowati**, dalam Skripsi **Efektifitas Administrasi Penagihan Pajak (Studi Perbandingan Antara KPP Jakarta Barat Tiga dan KPP Jakarta Pusat Empat)**. Penelitian ini ingin mengetahui pelaksanaan administrasi penagihan pajak di KPP Jakarta Barat Tiga dan KPP Jakarta Pusat Empat, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa yang membedakan efektifitas pada kedua KPP tersebut. Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan melalui wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi penagihan pajak di KPP Jakarta Pusat Empat relatif lebih efektif daripada di KPP Jakarta Barat Tiga. Efektifitas tersebut lebih dipengaruhi oleh faktor jumlah aparat pajak yang berfungsi penuh,

⁶ Ahmad Hanin Fatah, "Efektifitas Penagihan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing", *Skripsi FISIP UI*, 1997, bahan tidak diterbitkan.

peningkatan jumlah beban tugas yang diikuti dengan peningkatan aktifitas penagihan pajak, dan pengawasan. Sedangkan faktor lainnya yang relatif tidak begitu mempengaruhi efektifitas administrasi penagihan pajak pada penelitian ini adalah mutu aparat pajak dan fasilitas, karena baik di KPP Jakarta Barat Tiga maupun KPP Jakarta Pusat Empat mempunyai mutu aparat pajak dan fasilitas yang sama.⁷

A.1. Sistem Administrasi Pajak

Menurut Mansury, sistem Pajak Penghasilan (PPH) terdiri dari tiga unsur pokok⁸, yaitu:

1. Kebijakan Perpajakan (*Tax Policy*)

Kebijakan perpajakan merupakan alternatif yang dipilih dalam menentukan siapa yang dijadikan subjek pajak, apa saja yang merupakan objek pajak, berapa besarnya tarif pajak, dan bagaimana menjalani prosedur pajak.

2. Undang-undang Perpajakan (*Tax Law*)

Undang-undang perpajakan adalah seperangkat peraturan perpajakan yang terdiri dari undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya, mengenai siapa yang menjadi subjek pajak, apa yang menjadi objek pajak, berapa besar pajak terutang yang harus dibayar oleh WP berdasarkan tarif pajak, dan bagaimana menjalani prosedur perpajakan, termasuk cara pelunasan pajak terutang dan tata cara pengajuan keberatan.

⁷ Dian Hifowati, "Efektifitas Administrasi Penagihan Pajak (Studi Perbandingan antara KPP Jakarta Barat Tiga dan KPP Jakarta Pusat Empat)", *Skripsi FISIP UI*, 1991, bahan tidak diterbitkan.

⁸ R. Mansury, *Pajak Penghasilan Lanjutan*, (Jakarta : Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan, 2002), hlm. 3.

3. Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*)

Administrasi perpajakan mengandung beberapa pengertian, salah satunya adalah proses kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak yang ditatalaksanakan sedemikian rupa, sehingga dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditentukan dengan undang-undang perpajakan dengan efisien.

Tujuan dari administrasi perpajakan adalah mendorong terjadinya suatu kepatuhan pajak secara sukarela (*voluntary tax compliance*). Kepatuhan pajak sukarela dapat didorong apabila administrasi perpajakan dapat secara tegas menerapkan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa adanya suatu pengecualian, yaitu kepada semua WP yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya atau kepada semua WP yang tidak patuh.

Kepatuhan pajak secara sukarela dapat terus dibina dengan baik apabila ada administrasi perpajakan yang efektif. Suatu administrasi perpajakan yang efektif tidak hanya menentukan tingkat kepatuhan sukarela WP, namun dapat juga menjadi faktor penting untuk suksesnya kebijakan pemungutan pajak yang dilakukan oleh suatu negara.

Dalam menyelenggarakan pemungutan pajak, pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan umum. Beberapa bentuk pelayanan umum yang ada, antara lain prosedur kerja, sistem kerja, dan instansi. Prosedur kerja merupakan rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti. Sistem kerja merupakan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu pola kerja tertentu dalam rangka mencapai apa yang diharapkan. Instansi

merupakan sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah non departemen, dan instansi lainnya, dalam hal ini organisasi kantor pajak, DJP.

Pelaksanaan administrasi perpajakan oleh DJP harus memperhatikan keselarasan peraturan yang ada dengan kemudahan administrasi (*ease administration*). Salah satu asas dalam kemudahan administrasi adalah asas *convenience* (kemudahan/kenyamanan), asas ini menyatakan bahwa saat pembayaran pajak hendaklah pada saat yang menyenangkan/memudahkan Wajib Pajak. Kapan Wajib Pajak itu harus membayar pajaknya, sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan Wajib Pajak. Saat yang paling baik bagi WP adalah saat sedekat-dekatnya dengan detik diterimanya penghasilan yang bersangkutan. Sistem pemungutan ini disebut *Pay as You Earn*.

Kemudahan/kenyamanan itu dapat tercipta dengan membayar pajak selama setahun secara berangsur-angsur, sehingga tidak terasa WP telah membayar lunas pajaknya. Bahkan mungkin WP kelebihan membayar, sehingga setelah tahun pajak lewat, WP masih mempunyai tuntutan restitusi kepada Pemerintah. Dalam hal demikian, sebaiknya restitusi WP dipermudah tanpa harus diperiksa terlebih dahulu. Dengan begitu, kemudahan administrasi akan dapat meningkatkan *voluntary tax compliance*.

A.2. Kewajiban Pajak bagi WP

Sistem pemungutan pajak yang berlaku sekarang WP memberi kepercayaan dan tanggung jawab yang lebih besar untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajibannya melalui sistem menghitung dan membayar sendiri pajak terutang, yang sering disebut *Self Assessment System*. *Self Assessment*

System adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada WP untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.⁹

Dalam sistem *self assessment*, WP berada pada posisi aktif, yang menuntut WP untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan. Kewajiban WP antara lain:

1. Mendaftarkan diri sebagai WP

Kewajiban awal bagi WP adalah mendaftarkan diri sebagai WP di KPP di tempat WP berdomisili, atau bertempat tinggal bagi WP Orang Pribadi dan ditempat kedudukan bagi WP Badan, seperti perseroan terbatas, perseroan komanditer, dan seterusnya.

2. Mengambil SPT

Apabila WP sudah terdaftar sebagai WP, kewajiban rutinnya adalah mengambil SPT di KPP, dimana yang bersangkutan terdaftar sebagai WP.

3. Mengisi SPT

Selain menghitung besarnya pajak terutang, WP juga mengisi SPT yang sudah diambil. Sebab fungsi SPT adalah sebagai sarana WP untuk menetapkan sendiri besarnya pajak terutang.

4. Menyampaikan SPT

Setelah diisi, SPT asli beserta lembar kedua Surat Setoran Pajak (SSP) disampaikan ke KPP, tempat WP terdaftar. SPT yang disampaikan harus dalam keadaan lengkap, disertai dengan lampiran yang diperlukan, seperti neraca dan perhitungan rugi/laba, lembar kedua SSP, dan surat

⁹ Safri Nurmantu, Pengantar Perpajakan, (Jakarta : Kelompok Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm. 108.

kuasa khusus bila SPT ditandatangani bukan oleh WP yang bersangkutan.

5. Menyelenggarakan Pembukuan

Salah satu yang harus disertakan dalam menyampaikan SPT adalah menyertakan neraca dan perhitungan rugi/laba, hal ini menunjukkan bahwa WP diwajibkan untuk menyelenggarakan pembukuan, kecuali WP Norma.

6. Menyimpan Dokumen

Untuk kepentingan pembukuan, dokumen yang menjadi dasar pembukuan harus disimpan selama 5 tahun.

7. Menyetor Pembayaran SPT Masa dan SPT Tahunan

Setelah SPT diisi dan disampaikan ke KPP yang bersangkutan, WP wajib menyetor sesuai dengan batas waktu penyetorannya masing-masing.

A.3. Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan pada hakikatnya negara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk itu ada pelayanan publik yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat, yang disediakan oleh negara.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*).¹⁰ Pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila pelayanan yang diberikan tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya,

¹⁰ B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003), hlm. 59.

persyaratan yang harus dipenuhi dapat dengan mudah dipenuhi, dan tidak bertele-tele.

Pelayanan kepada pelanggan (*customer service*) merupakan kombinasi antara seni dan ilmu.¹¹ Untuk itu dibutuhkan upaya untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia, seperti dibekali dengan kemampuan berkomunikasi, diberi wewenang, dan diberi motivasi, sehingga profesionalisme di bidang pelayanan kepada pelanggan dapat tercapai.

Pelanggan, dalam Manajemen Pelayanan Terpadu, merupakan semua orang yang menuntut perusahaan agar jasa yang diberikan sesuai dengan standar yang ditentukan.¹² Untuk itu, para pelanggan wajib mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh.

Mewujudkan kepuasan pelanggan adalah bukan hal yang mudah. Namun, aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan sepenuh hati. Pelayanan ini bisa membantu untuk menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan-perasaan pelanggan.¹³

Reformasi birokrasi yang diarahkan untuk memberikan peningkatan pelayanan yang lebih baik kepada publik, dilakukan melalui berbagai langkah prioritas. Sehingga, peningkatan ini dapat diwujudkan dalam jangka menengah dan jangka panjang, namun dengan tetap memerhatikan layanan yang lebih

¹¹ *Ibid.*, hlm. 114.

¹² M, N, Nasution, Manajemen Jasa Terpadu, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 134.

¹³ B. Boediono, *Ibid.*, hlm. 50.

baik. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki proses bisnis dari setiap layanan yang ada di setiap unit kerja.¹⁴

A.4. Konsep Efektifitas Pelayanan Publik

Efektifitas menurut pendapat H. Emerson yang dikutip oleh Soewarno Handyaningrat ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁵ Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana efektifitas pelayanan tersebut dapat mencapai tujuan yakni untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi klien.

Dalam *Quantitative Approaches to Management* dikatakan,

*"In almost every organization there are examples of processes which generate waiting lines, referred as queues. Such waiting lines occur when some employee, part, machine, or unit must wait for service because the servicing facility, operating at capacity, is temporarily unable to provide that service".*¹⁶

Di setiap kegiatan, secara sadar maupun tidak sadar, pasti ada antrian, seperti misalnya mengantri sewaktu membayar belanjaan di supermarket, membayar telepon, listrik, dan lain-lain. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan menjadi tidak efisien bagi pelanggan. Rata-rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of services*).¹⁷

¹⁴ Liberti Pandiangan, *Ibid.*, hlm. 95.

¹⁵ Soewarno Handyaningrat, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, (2 ed), 1982, Jakarta : Gunung Agung, hlm. 16., disadur dari Skripsi Dian Hifowati., 1991, *Efektivitas Administrasi Penagihan Pajak (Studi Perbandingan Antara KPP Jakarta Barat Tiga dan KPP Jakarta Pusat Empat)*.

¹⁶ Richard I. Levin, Charles A. Kirkpatrick, David S. Rubin, *Quantitative Approaches to Management (Fifth Edition)*, (Japan : Kosaido Printing Co. Ltd., 1982), hlm. 572.

¹⁷ Johannes Supranto, Riset Operasi Untuk Pengambilan Keputusan, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1988), hlm. 328.

Antrian terjadi apabila jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas jasa jauh melampaui kapasitas.¹⁸ Dalam praktiknya, antrian merupakan permasalahan manajemen kapasitas yang sulit dipecahkan dengan baik. Ada beberapa data pokok yang diperlukan untuk mengetahui manajemen antrian yang baik, yaitu tingkat kedatangan rata-rata pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pelanggan dalam antrian, dan jumlah fasilitas pelayanan.

Sistem antrian, menurut P. Siagian, adalah suatu garis tunggu dari nasabah (antrian) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan).¹⁹ Dalam banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Sebaliknya, timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya langganan atau nasabah.

Dalam *Quantitative Analysis for Management* oleh Barry Render dikatakan,

*“Most waiting line problems are centered on the question of finding the ideal level of services that a firm should provide. ... Banks must decide how many teller windows to keep open to serve customers during various hours of the day. In most cases, this level of services is an option over which management has control. An extra teller, for example, can be borrowed from another chore or can be hired and trained quickly if demand warrants its. ...”*²⁰

Kebanyakan masalah antrian adalah menentukan berapa jumlah layanan yang ideal untuk melayani semua pelanggan yang datang. Saat penambahan fasilitas layanan itu dibutuhkan, maka jasa pelayanan harus mengusahakan segala sesuatunya untuk pelanggan.

¹⁸ M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : (Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 98.

¹⁹ P. Siagian, *Penelitian Operasional Teori dan Praktek*, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1987), hlm. 390.

²⁰ Barry Render, Ralph M. Stair, Jr., Michael E. Hanna, *Quantitative Analysis for Management*, (New Jersey : Pearson Education Inc., 2003), hlm. 562.

Menurut Zulian Yamit, ketika para pelanggan (konsumen) menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka keberadaan sistem antrian sangat diperlukan.²¹ Konsekuensi logisnya adalah ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh perusahaan akan tinggi, tetapi akan diikuti rendahnya biaya menunggu yang dikeluarkan oleh pelanggan.²² Suatu perusahaan harus mampu menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai untuk mengurangi besarnya biaya menunggu yang harus dikeluarkan oleh pelanggan, untuk itu perusahaan harus mengoptimalkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Dalam *Quantitative Analysis for Management* oleh Bonini, dikatakan:

*“Queuing theory is primarily concerned with processes that have variability in arrivals of jobs into the system. For example, jobs can be people needing service, manufacturing jobs, paper flows, or equipment needing repair. The time taken to service these jobs is also generally variable. The result is congestion or waiting lines. This can be measured by the average number of jobs in the queue and by the average waiting time of arrivals. There are costs associated with having jobs wait. There are also costs associated with adding more service capacity. The management challenge is to balance these costs.”*²³

Banyaknya fasilitas pelayanan yang dimiliki perusahaan akan menentukan berapa banyak pelanggan yang dapat dilayani persatuan waktu dan berapa rata-rata waktu yang diperlukan oleh seorang pelanggan untuk berada dalam suatu sistem (antrian).

²¹ Zulian Yamit, “Teknik Kuantitatif untuk Bisnis (Operations Research)”, (Yogyakarta : BPF, 1993), hlm. 400.

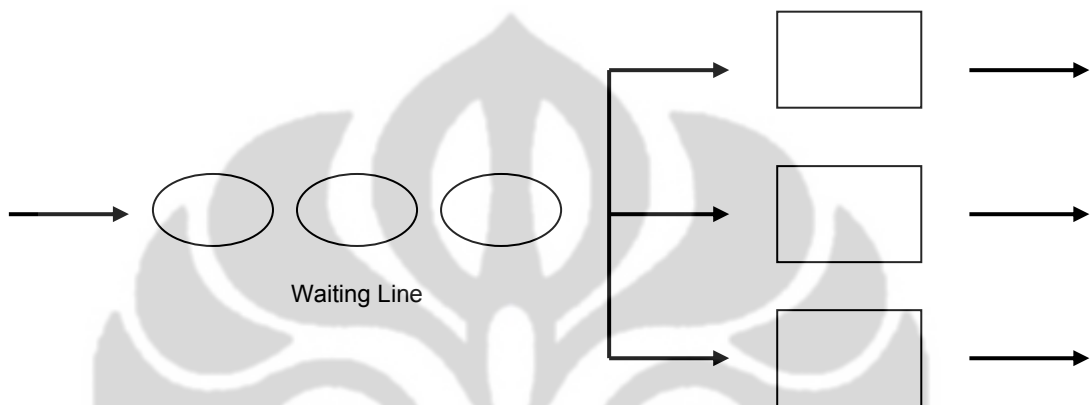
²² Ferdinand D. Saragih, Umanto Eko, Yulianto Nugroho, Teknik Kuantitatif untuk Bisnis dan Ekonomi, (Depok : Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI, 2007), hlm. 134.

²³ Charles P. Bonini, Warren H. Hausman, Harold Bierman, Jr., *Quantitative Analysis for Management*, (United States of America : The McGraw-Hill Companies, 1997), hlm. 381.

Bell dalam *Quantitative Method for Administration* mengatakan “*Queuing models describe congestion patterns at service facilities*”.²⁴ Struktur dalam sistem (antrian) dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar II.1

Multiple Channel, Single Phase



Sumber : Teknik Kuantitatif untuk Bisnis dan Ekonomi, 2007

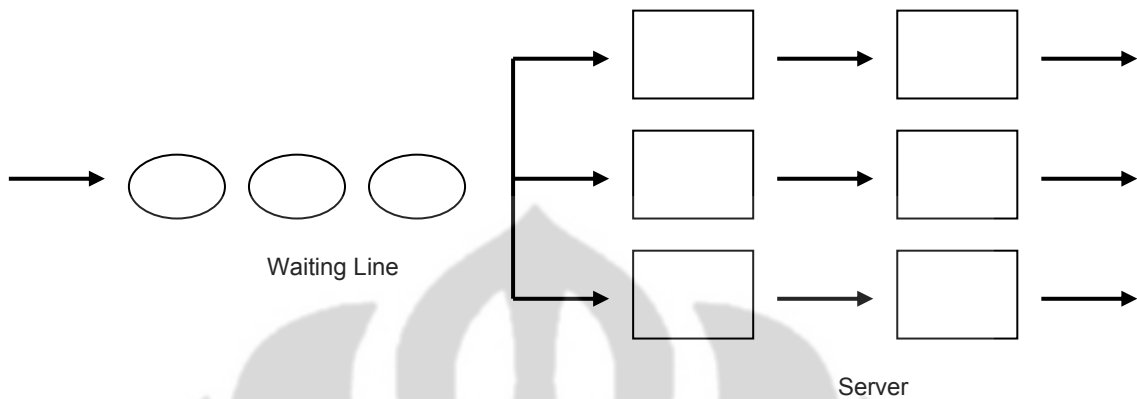
Dalam model antrian ini, suatu populasi dilayani oleh lebih dari satu fasilitas pelayanan, namun melalui hanya satu tahap proses pelayanan.²⁵ Model antrian pada Gambar II.1 seperti ini menampilkan pelayanan di KPP pada saat penyampaian SPT Masa.

²⁴ Colin E. Bell, *Quantitative Methods for Administration*, (United States of America : Richard D. Irwin, Inc, 1977), hlm. 282.

²⁵ Henry Bustani, *Fundamental Operation Research*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 150.

Gambar II.2

Multiple Channel, Multiple Phase



Sumber : Teknik Kuantitatif untuk Bisnis dan Ekonomi, 2007

Dalam model antrian ini, suatu populasi dilayani oleh lebih dari satu fasilitas pelayanan dan melalui lebih dari satu tahap proses pelayanan.²⁶ Pada model ini diasumsikan bahwa perusahaan penyedia layanan memiliki lebih dari satu fasilitas pelayanan (*Multiple Channel Model*). Gambar II.2 menampilkan pelayanan KPP untuk melayani penyampaian SPT Tahunan, bahwa WP harus datang ke peneliti terlebih dahulu untuk dapat menyerahkan SPT Tahunan ke loket yang ada.

Dalam mengukur sistem (antrian), distribusi kedatangan menggunakan distribusi *poisson* dan distribusi pelayanan menggunakan distribusi *eksponensial*. Maka, persamaan yang digunakan dalam *Multiple Channel Model* adalah:²⁷

1. Intensitas Pelayanan

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

2. Probabilitas jika tidak terdapat pengantri dalam sistem antrian

$$P_0 = 1 / \left(\sum_{n=0}^{\infty} \frac{(\lambda/\mu)^n}{n!} + (\lambda/\mu)^s / s!(1 - \lambda/\mu s) \right)$$

²⁶ *Ibid.*, hlm. 153.

²⁷ Ferdinand D. Saragih, Umanto Eko, Yulianto Nugroho, *Ibid.*, hlm. 141.

3. Probabilitas jika terdapat n pengantri dalam sistem antrian

$$P_n = (\lambda/\mu)^n / s!s^{n-s} - P_0 \quad \dots \text{jika } n > s$$

$$P_n = (\lambda/\mu)^n / n! P_0 \quad \dots \text{jika } 0 \leq n \leq s$$

4. Rata-rata waktu menunggu dalam sistem

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

5. Rata-rata waktu menunggu dalam antrian

$$W_q = \lambda W = L_q/\lambda$$

6. Rata-rata jumlah yang menunggu dalam sistem

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

7. Rata-rata jumlah yang menunggu dalam antrian

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

n = jumlah pelanggan yang datang (*input* kedatangan)

s = jumlah fasilitas kedatangan

λ = distribusi kedatangan atau jumlah rata-rata pelanggan yang datang persatuan waktu

μ = distribusi pelayanan atau jumlah rata-rata pelanggan yang dilayani persatuan waktu

P_n = probabilitas jumlah n pengantri dalam sistem

L = rata-rata banyaknya pengantri dalam sistem (antri + pelayanan)

L_q = rata-rata banyaknya pengantri dalam antrian

W = rata-rata waktu menunggu dalam sistem (antri + pelayanan)

W_q = rata-rata waktu menunggu dalam antrian

P_0 = proporsi waktu menggangu pelayanan (tidak ada pengantri)

$1/\mu$ = waktu rata-rata pelayanan

$1/\lambda$ = waktu rata-rata kedatangan

Pada akhirnya, penghitungan sistem antrian ini menjadi sangat penting dalam mengatur jasa pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh William J. Stevenson,

*“Analysis of waiting lines can be important aspect of the design of service system. Waiting lines have a tendency to form in such systems even though, in a macro sense, the system is underloaded. The arrival of customers at random time and variability of service times combine to create temporary overloads. When this happens, waiting lines appear. By the same token, at other times the servers are idle.”*²⁸

Semua sistem yang ada dapat dirancang menjadi lebih efisien dengan menggunakan teori antrian.²⁹

Teori ini dapat membantu mengambil keputusan dalam merancang fasilitas pelayanan antrian. Karena dalam *Quantitative Business Modeling* dikatakan,

*“Thus, the use of queueing theory to address opportunities or problems is more a “satisficing” approach than an optimizing one. Although queueing theory is basically descriptive, it can also be used at times to determine the optimal number of service facilities or the optimal speed of a facility, particularly if there is a limited number of feasible alternatives to consider”.*³⁰

B. Kerangka Pemikiran

Sistem *self assessment* memberi kepercayaan kepada WP untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya pada waktu yang telah ditentukan. Bagaimana WP melaksanakan kewajibannya, sudah menjadi tugas WP untuk mengetahuinya sendiri, baik dengan mendatangi KPP maupun melalui secara *on-line*.

²⁸ William J. Stevenson, *Operations Management*, (United States : McGraw-Hill Higher Education, 2002), hlm. 845.

²⁹ Pangestu Subagyo, Marwan Asri, T. Hani Handoko, *Dasar-Dasar Operations Research*, Edisi 2, (Yogyakarta : BPF, 1991), hlm. 255.

³⁰ Jack Meredith, Scott Shafer, Efraim Turban, *Quantitative Business Modeling*, (South Western : Thomson Learning, 2002), hlm. 282.

Dalam hal *self assessment*, tugas fiskus hanyalah melayani dan mengawasi WP dengan baik dan benar, dan dengan seefektif mungkin. Untuk itulah, pemerintah memiliki DJP yang dapat memberikan berbagai sarana, prasarana, maupun sistem informasi, agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih baik.

KPP diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, terlebih pada masa-masa *deadline* WP. Untuk itu, bagaimanakah sistem pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif menjelang waktu jatuh temponya?

C. Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku.³¹ Sehingga, metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.³² Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan.

C.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kualitatif yang didukung data kuantitatif. Pendekatan kualitatif dibuat melalui definisi hasil makna dan interpretasi, hal ini disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses. Namun,

³¹ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988), hlm. 99.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : Alfabeta, 2002), hlm. 1.

metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu dengan menggunakan sistem antrian. Karena, secara sederhana, sistem antrian merupakan suatu proses menunggu yang dilakukan oleh pelanggan yang memerlukan pelayanan dari suatu perusahaan penyedia layanan (barang/jasa).³³ Sama halnya dengan WP yang menunggu pelayanan dari petugas pajak.

C.2. Jenis/Tipe Penelitian

C.2.1 Jenis Penelitian berdasarkan Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuannya, penelitian yang dilakukan dapat dikategorikan ke dalam penelitian deksriptif. Dekriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena.³⁴ Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana sistem pelayanan penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif untuk mengatasi masa-masa *deadline* WP, khususnya di KPP Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat.

C.2.2. Jenis Penelitian berdasarkan Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat penelitian, penelitian ini adalah penelitian murni, karena penelitian ini merupakan penelitian yang manfaatnya dirasakan untuk waktu yang lama. Umumnya hasil penelitian murni memberikan dasar untuk pengetahuan dan pemahaman yang dapat dijadikan sumber metode, teori, dan gagasan yang dapat diaplikasikan pada penelitian selanjutnya.³⁵

³³ Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 43.

³⁴ Ferdinand D. Saragih, dkk., *Ibid*, hlm. 134.

³⁵ *Ibid*, hlm. 38.

C.2.3. Jenis Penelitian berdasarkan Dimensi Waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini dapat digolongkan menjadi penelitian *cross-sectional*. Hal ini karena penelitian dilakukan dalam satu waktu tertentu, dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan. Waktu yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini adalah pada masa-masa *deadline* WP, sekitar tanggal 11-20 untuk SPT Masa, dan sekitar akhir bulan Maret, untuk SPT Tahunan.

C.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan proses pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa cara, seperti:

1. Wawancara Mendalam

Metode wawancara merupakan cara untuk mendapatkan keterangan dari informan dengan bercakap-cakap dengan orang tersebut. Selain itu, wawancara dilakukan peneliti untuk melengkapi informasi yang didapat. Pengumpulan data ini merupakan pengumpulan data primer.

2. Studi Kepustakaan

Peneliti mengumpulkan literatur atau buku yang berhubungan dengan penelitian, serta dokumen-dokumen lainnya untuk digunakan sebagai bahan masukan dalam menulis skripsi. Pengumpulan data ini merupakan pengumpulan data sekunder.

3. *Existing Statistic*

Pengumpulan data dengan penggunaan *existing statistic* dilakukan dengan menggunakan data statistik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam penelitiannya, peneliti menyusun kembali data yang ada dalam bentuk baru yang disesuaikan dengan penelitian yang sedang diadakan.

Pada dasarnya, kegunaan data adalah sebagai dasar yang obyektif di dalam proses pembuatan keputusan-keputusan atau kebijakan-kebijakan dalam rangka untuk memecahkan persoalan oleh pengambil keputusan.³⁶

C.4. Teknik Analisis Data

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif berupa sistem antrian. Pada dasarnya analisis antrian berhubungan dengan kemampuan perusahaan penyedia layanan (barang/jasa) dalam membuat suatu keputusan optimal untuk mendesain fasilitas layanan antrian.³⁷ Selanjutnya, dari hasil ini peneliti akan menginterpretasikan dan menganalisis data tersebut, untuk mempermudah pembaca dalam mengerti hasil penelitian.

C.5. Hipotesis Kerja

Hipotesis kerja yang digunakan adalah bagaimana pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif menjelang jatuh tempo, karena semakin efektif kinerja para petugas pajak, maka Wajib Pajak akan melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan administrasi pajak.

C.6. Narasumber/Informan

³⁶ J. Supranto, *Metode Riset, Aplikasinya dalam Pemasaran*, (Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1993), hlm. 2.

³⁷ Ferdinand D. Saragih, dkk, *Op.Cit*, hlm. 134.

Pemberi informasi dalam penelitian kualitatif disebut sebagai informan. Dalam penelitian ini, informan yang dijadikan sebagai sumber informasi adalah pihak dari KPP Grogol Petamburan, yaitu Subbag. Umum, Kasie Pelayanan, Staf Pelayanan, dan AR.

C.7. Penentuan *site* Penelitian

Site penelitian merupakan konteks tempat terjadinya suatu fenomena atau aktivitas. Dalam penelitian ini, peneliti memilih KPP Grogol Petamburan untuk menjadi *site* penelitian. Hal ini disebabkan banyaknya WP yang terdaftar di KPP Grogol Petamburan akan menghasilkan data yang menarik.

C.8. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dalam hal penghitungan sistem antrian secara sempurna. Hal ini disebabkan oleh angkanya yang tidak bulat, membuat peneliti menjadi membulatkannya mendekati angka yang sempurna. Lagipula, dalam buku Pengambilan Keputusan Secara Kuantitatif dikatakan bahwa dalam beberapa kasus, antrian tidak pernah mencapai suatu kemantapan, sehingga nilai pemecahannya kecil.³⁸

³⁸ Richard I. Levin, David S. Rubin, Joel P. Stinson, Everette S. Gardner, Jr., Pengambilan Keputusan Secara Kuantitatif, terj: Nartanto, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1993), hlm. 529.