

ABSTRAK

Nama : Asep Hendarsyah
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Analisis Atas Implikasi Penerapan e-SPT Terhadap Manajemen Pelayanan Antrian di KPP Pratama Jakarta Kembangan Dengan Menggunakan Metode Sistem Antrian

Hampir semua orang pernah mengalami masalah antrian. Begitu juga dengan Wajib Pajak (WP), pasti pernah mengalami hal tersebut, terutama saat melaksanakan kewajiban pelaporan SPT di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Jumlah WP dan jenis SPT yang relatif banyak menyebabkan terjadinya penumpukan WP pada saat pelaporan SPT tersebut. Tidak hanya itu, WP pun menjadi lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan saat pelaporan SPT. Kondisi ini menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh KPP kepada WP menjadi tidak optimal.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP, telah berusaha mengantisipasi masalah tersebut dengan cara mendorong penggunaan e-SPT oleh WP. E-SPT merupakan sistem pelaporan pajak dengan menggunakan media elektronik. Selain itu, e-SPT yang merupakan bagian dari *e-government* di instansi DJP dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada WP.

Salah satu manfaat dari penggunaan e-SPT oleh WP adalah pelayanan saat pelaporan SPT yang dilakukan oleh petugas loket pelayanan relatif lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan saat pelaporan SPT secara manual (tidak menggunakan e-SPT). Oleh karena itu, dengan penggunaan e-SPT oleh WP, diharapkan dapat meminimalisir penumpukan WP pada saat pelaporan SPT dan WP tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan penerimaan SPT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah kondisi antrian di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Kondisi antrian yang dianalisis adalah kondisi antrian sebelum WP menggunakan e-SPT dan kondisi antrian setelah WP menggunakan e-SPT.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatif (eksperimen). Eksperimen dilakukan atas dua kondisi antrian yaitu kondisi antrian sebelum WP menggunakan e-SPT dan kondisi antrian setelah WP menggunakan e-SPT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan penggunaan e-SPT oleh WP, kondisi antrian menjadi relatif lebih baik. Oleh karena itu, saran yang diberikan antara lain adalah dengan jalan mendorong penggunaan e-SPT oleh WP di samping

memberikan pelatihan kepada petugas loket pelayanan dalam memroses penerimaan SPT.

Kata kunci :

e-SPT, kondisi antrian, pelayanan yang optimal, pelatihan

ABSTRACT

Name : Asep Hendarsyah
Study Program : Administrative Science
Title : Analysis Implications of Implementation of e-SPT of The Queuing Services Management in Tax Office of Pratama Jakarta Kembangan Use The Queuing System Method.

Almost all people had experienced the queuing problems. So also with taxpayers, must have experienced this, especially when fulfilling the reporting obligations of tax return in The Integrated Services Room of The Tax Office. The number of the taxpayers and the number of types of tax returns, which is relatively more cause the accumulation of the taxpayers at the time of reporting it. Not only that, the taxpayers are also waiting too long to get the service when reporting the tax returns. This condition causes the services provided by the tax office to the taxpayers were not optimal.

Directorate General of Taxation (DGT), especially the tax office, has been trying to anticipate those problems with encouraging the use of e-SPT by the taxpayers. E-SPT is a tax reporting system use electronic media. In addition, e-SPT, which is part of e-government in the DGT is intended to optimize the services to the taxpayers.

The one of the benefits from the use of e-SPT by taxpayers is the service providing by the service counter staff spends a little more than reporting the tax returns manually (not use e-SPT). Therefore, the use of e-SPT by the taxpayers, is expected to minimize the accumulation of the taxpayers when reporting the tax returns and to minimize the waiting time to get the services provided by the service counter staff.

This research study aims to analyze the problems of the queuing condition in The Tax Office of Pratama Jakarta Kembangan. The conditions of the queuing that analyzed are the condition of the queuing before and after the use of e-SPT by the taxpayers.

The approach used was the quantitative approach with the explanative design (experiment). The experiments conducted on the two conditions, namely the condition of the queuing before the use of e-SPT by the taxpayers and the condition of the queuing after the use of e-SPT by the taxpayers.

The results of research shows that by the use e-SPT by the taxpayers, the condition of the queuing to be relatively better. Therefore, the advice given,