

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, simpulan atas implikasi penerapan e-SPT dapat diuraikan sebagai berikut :

5.1.1 Kondisi Antrian di KPP Sebelum WP Menggunakan e-SPT

5.1.1.1 Tingkat Kesibukan Locket Pelayanan

Tingkat intensitas atau kesibukan loket pelayanan (P) sebelum WP menggunakan e-SPT relatif masih tinggi terutama pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo pelaporan SPT. Ini berarti bahwa petugas loket pelayanan menjadi sangat sibuk pada saat jatuh tempo atau mendekati jatuh tempo pelaporan SPT. Hal ini dikarenakan pada saat-saat itu jumlah WP yang datang relatif jauh lebih banyak dibanding dengan hari-hari lainnya.

5.1.1.2 Tingkat Menganggur Locket Pelayanan

Tingkat menganggur loket pelayanan (P_0) sebelum WP menggunakan e-SPT relatif masih rendah. Karena tingkat menganggur berbanding terbalik dengan tingkat kesibukan, maka ketika tingkat kesibukan relatif masih tinggi, tingkat menganggur relatif masih rendah. Ini berarti bahwa petugas pelayanan hampir tidak mempunyai waktu yang luang atau *idle time* terutama pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo.

5.1.1.3 Waktu Tunggu WP Dalam Antrian

Sebelum WP menggunakan e-SPT, waktu menunggu yang dihabiskan oleh WP selama dalam antrian (W_q) relatif masih tinggi. Ini berarti bahwa, pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo, WP harus menunggu dalam waktu yang relatif lama ketika berada dalam antrian.

5.1.1.4 Waktu Tunggu WP Dalam Sistem

Sama halnya dengan waktu menunggu dalam antrian (W_q), waktu menunggu dalam sistem (W) yang dihabiskan oleh WP pun relatif masih tinggi terutama pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo. Hal ini menunjukkan bahwa WP harus menunggu dalam waktu yang relatif lama ketika berada dalam sistem.

5.1.1.5 Jumlah Rata-rata WP Dalam Antrian

Jumlah rata-rata WP yang berada dalam antrian (L_q) relatif masih tinggi. Ini mengindikasikan bahwa jumlah rata-rata WP yang berada dalam antrian relatif masih banyak (menumpuk) terutama ketika tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo.

5.1.1.6 Jumlah Rata-rata WP Dalam Sistem

Sama halnya dengan jumlah rata-rata WP dalam antrian (L_q), jumlah rata-rata WP dalam sistem (L) juga relatif masih tinggi. Ini menunjukkan bahwa jumlah rata-rata WP dalam sistem relatif masih banyak (menumpuk) terutama ketika tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo.

5.1.2 Kondisi Antrian di KPP Setelah WP Menggunakan e-SPT

5.1.2.1 Tingkat Kesibukan Loker Pelayanan

Tingkat intensitas atau kesibukan loket pelayanan (P) setelah WP menggunakan e-SPT menjadi berkurang atau menurun. Penurunan yang cukup signifikan terutama terjadi pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo. Ini berarti bahwa setelah penggunaan e-SPT oleh WP, petugas loket pelayanan menjadi berkurang kesibukannya.

5.1.2.2 Tingkat Menganggur Loker Pelayanan

Tingkat menganggur loket pelayanan (P_0) setelah WP menggunakan e-SPT menjadi bertambah atau mengalami kenaikan. Kenaikan tingkat menganggur loket pelayanan yang signifikan terjadi pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo. Ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan mempunyai waktu luang atau *idle time* yang cukup yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan tugas-tugas lainnya.

5.1.2.3 Waktu Tunggu WP Dalam Antrian

Setelah WP menggunakan e-SPT, waktu menunggu yang dihabiskan oleh WP selama dalam antrian (W_q) menjadi berkurang. Ini berarti bahwa, pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo, WP harus menunggu dalam waktu yang relatif tidak terlalu lama ketika berada dalam antrian.

5.1.2.4 Waktu Tunggu WP Dalam Sistem

Sama halnya dengan waktu menunggu dalam antrian (W_q), waktu menunggu dalam sistem (W) yang dihabiskan oleh WP pun menunjukkan penurunan, dimana penurunan yang cukup signifikan terjadi pada tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo. Hal ini menunjukkan bahwa WP menunggu dalam waktu yang relatif sebentar ketika berada dalam sistem.

5.1.2.5 Jumlah Rata-rata WP Dalam Antrian

Jumlah rata-rata WP yang berada dalam antrian (L_q) menjadi lebih rendah. Ini mengindikasikan bahwa jumlah rata-rata WP yang berada dalam antrian menjadi jauh lebih sedikit terutama ketika tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo.

5.1.2.6 Jumlah Rata-rata WP Dalam Sistem

Sama halnya dengan jumlah rata-rata WP dalam antrian (L_q), jumlah rata-rata WP dalam sistem (L) juga menjadi lebih rendah setelah penggunaan e-SPT. Ini menunjukkan bahwa jumlah rata-rata WP dalam

sistem menjadi jauh lebih sedikit terutama ketika tanggal-tanggal (mendekati) jatuh tempo.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

5.2.1 Tingkat Kesibukan Loker Pelayanan

Agar tingkat intensitas atau kesibukan loket pelayanan (P) menjadi rendah, kecepatan petugas loket pelayanan sebaiknya ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan diantaranya dengan jalan mendorong penggunaan e-SPT oleh WP dan mengadakan pelatihan penerimaan SPT untuk petugas loket pelayanan.

5.2.2 Tingkat Mengganggu Loker Pelayanan

Agar tingkat mengganggu loket pelayanan (P_0) bertambah atau mengalami kenaikan, maka tingkat intensitas atau kesibukan petugas pelayanan sebaiknya dikurangi dengan jalan meningkatkan kecepatan petugas loket pelayanan tersebut. Seperti telah disebutkan di atas, kecepatan tersebut dapat ditingkatkan antara lain dengan cara mengoptimalkan pemakaian e-SPT oleh WP dan memberikan pelatihan kepada petugas loket pelayanan dalam menjalankan tugas penerimaan SPT.

5.2.3 Waktu Tunggu WP Dalam Antrian

Agar waktu menunggu yang dihabiskan oleh WP selama dalam antrian (W_q) menjadi rendah atau sebentar, kecepatan petugas loket pelayanan sebaiknya dapat ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan diantaranya dengan jalan menggalakkan penggunaan e-SPT oleh WP dan mengoptimalkan pelatihan bagi petugas loket pelayanan dalam memroses penerimaan SPT.

5.2.4 Waktu Tunggu WP Dalam Sistem

Sama halnya dengan waktu menunggu dalam antrian (W_q), agar waktu menunggu dalam sistem (W) yang dihabiskan oleh WP menjadi rendah

atau sebentar, kecepatan petugas loket pelayanan sebaiknya dapat ditingkatkan. Kecepatan ini dapat ditingkatkan antara lain dengan cara meningkatkan intensitas penggunaan e-SPT oleh WP dan menyediakan pelatihan penerimaan SPT untuk petugas loket pelayanan.

5.2.5 Jumlah Rata-rata WP Dalam Antrian

Agar jumlah rata-rata WP yang berada dalam antrian (L_q) menjadi rendah atau sedikit, maka tingkat intensitas loket pelayanan juga sebaiknya dikurangi dengan cara meningkatkan kecepatan petugas loket pelayanan dalam memroses penerimaan SPT. Kecepatan petugas loket pelayanan tersebut dapat ditingkatkan diantaranya dengan jalan mengoptimalkan penggunaan e-SPT oleh WP dalam melaporkan SPT dan memberikan pelatihan kepada petugas loket pelayanan dalam menjalankan tugas penerimaan SPT.

5.2.6 Jumlah Rata-rata WP Dalam Sistem

Sama halnya dengan jumlah rata-rata WP dalam antrian (L_q), agar jumlah rata-rata WP yang berada dalam sistem (L) menjadi rendah atau sedikit, maka tingkat intensitas loket pelayanan juga sebaiknya dikurangi dengan cara meningkatkan kecepatan petugas loket pelayanan dalam memroses penerimaan SPT. Kecepatan petugas loket pelayanan tersebut dapat ditingkatkan antara lain dengan cara mendorong penggunaan e-SPT oleh WP dalam melaporkan SPT dan mengoptimalkan pelatihan bagi petugas loket pelayanan dalam memroses penerimaan SPT.

Berkaitan dengan penggunaan e-SPT oleh WP sebagai salah satu cara dalam mengatasi masalah antrian di KPP, beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain adalah sebagai berikut :

1. KPP Kembangan perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif – baik melalui media cetak ataupun elektronik - mengenai program e-SPT kepada Wajib Pajak. Hal-hal yang perlu disosialisasikan terutama mengenai keunggulan-keunggulan membuat SPT dengan menggunakan program e-SPT – termasuk manfaat dalam bentuk penurunan *compliance cost* -

dibandingkan dengan membuat SPT secara manual. Dengan sosialisasi ini diharapkan WP akan mengetahui adanya fasilitas program e-SPT yang disediakan oleh DJP yang seyogyanya bertujuan untuk memberikan kemudahan-kemudahan kepada WP dalam membuat SPT.

2. Selain melakukan sosialisasi tentang e-SPT, KPP Kembangan juga hendaknya secara intensif memberikan penyuluhan atau mengadakan *in house training* untuk WP mengenai cara-cara menggunakan e-SPT. Dengan penyuluhan atau *in house training* ini diharapkan akan timbul pemahaman pada WP bahwa menggunakan e-SPT adalah mudah atau *user friendly*.
3. DJP perlu membuat suatu peraturan yang mengharuskan WP menggunakan e-SPT dalam melaporkan SPT. Saat ini memang sudah ada peraturan yang mewajibkan WP menggunakan e-SPT, namun hanya sebatas SPT Masa PPN yang jumlah faktur pajaknya mencapai 30 faktur atau lebih. Untuk SPT Masa PPh sendiri belum ada ketentuan yang mengatur tentang keharusan WP menggunakan e-SPT. Oleh karena itu DJP perlu menerbitkan suatu peraturan yang mengharuskan WP menggunakan e-SPT dalam melaporkan SPT PPh Masa. Peraturan tersebut bisa saja dengan batasan-batasan tertentu misalnya wajib menggunakan e-SPT PPh Masa apabila jumlah bukti pemotongan PPh telah mencapai 5 bukti pemotongan atau lebih.