

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Salah satu masalah yang dihadapi oleh pemerintah sekarang ini adalah bahwa berbagai keluhan masyarakat kurang direspon aparatur (Taufiq Effendi, *Agenda Strategis Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance*, 2007). Masalah tersebut juga dikemukakan oleh Arif (2008). Arif mengemukakan, “Penyediaan pelayanan publik ternyata juga menyebabkan pimpinan puncak, pejabat senior, pegawai/karyawan tidak memiliki komitmen yang tinggi terhadap kualitas dan ruang evaluasi sehingga menjadi arogan, tidak responsif dan bertanggungjawab kepada publik sebagai sasaran yang mestinya dilayani”. (hal. 14).

Di sisi lain, penilaian kinerja pemerintahan diukur dari seberapa jauh lembaga dan aparat pemerintahan telah mewujudkan nilai-nilai *good governance* dimana salah satu nilai dari *good governance* tersebut adalah responsivitas, yaitu pemerintahan yang ada bersikap cepat tanggap dalam melayani kepentingan dari semua stakeholders (Yeremias T. Keban, “*Good Governance*” dan “*Capacity Building*” sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan, 2000). Oleh karena itu maka tidak mengherankan bila hasil penelitian tentang *good governance* yang dilakukan oleh Booz-Allen dan Hamilton menunjukkan bahwa Indonesia adalah negara dengan tingkat *good governance* paling rendah di antara lima negara di Asia Tenggara (Nugroho, 2008, hal.33). Indeks *good governance* dari kelima negara tersebut tampak pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1
Indeks *Good Governance* Lima Negara di Asia Tenggara

Negara	Indeks <i>Good Governance</i>
Singapura	8,90
Malaysia	7,70
Thailand	4,80
Filipina	3,47
Indonesia	2,80

Sumber : Booz Allen & Hamilton yang dikutip oleh Nugroho, 2008, *Public Policy*

Oleh karena itu, penerapan *good governance* oleh pemerintah pada saat sekarang ini menjadi suatu keharusan agar pemerintah bisa bersikap responsif atas berbagai keluhan masyarakat.

Dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri, masyarakat Wajib Pajak (WP) yang semakin sadar dan kritis senantiasa menuntut agar keinginan dan harapan mereka sebagai WP terpenuhi. Selain itu, WP juga ingin agar keluhan mereka didengar dan ditangani secara profesional. Hasil studi lapangan di Kantor Pusat DJP, enam Kantor Wilayah DJP, dan enam belas Kantor Pelayanan Pajak yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menunjukkan bahwa pelayanan yang sempurna belum sepenuhnya dilaksanakan (Komisi Pemberantasan Korupsi, 2008).

Tuntutan akan adanya pelayanan yang sempurna ini tentu saja terkait dengan keinginan WP untuk mendapatkan "imbalan yang pantas" atau kompensasi atas berbagai jenis pajak yang telah dibayar oleh mereka. Salah satu wujud dari "imbalan yang pantas" tersebut adalah pelayanan yang baik.

Walaupun sebenarnya paradigma yang selama ini melekat kepada pajak adalah tanpa imbalan/kontraprestasi, namun di sisi lain, berdasarkan Teori Kemanfaatan (*Utility*), penerimaan negara yang berasal dari pajak, harus digunakan untuk memberikan pelayanan yang terkait dengan sektor pajak yang bersangkutan. Oleh karena itu, sudah selayaknyalah negara yang telah mendapat penerimaan pajak dari WP wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada WP. Sebagaimana Boediono (2003) kemukakan dalam Pelayanan Prima Perpajakan, pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*) (Pranoto, 2005, hal. 28).

Apabila WP merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik, maka WP diharapkan akan bersedia membayar pajak dengan lebih sukarela karena WP merasa pajak yang telah dibayar "telah dikembalikan" oleh negara dalam bentuk pelayanan yang baik. Ismail (2005) menyatakan bahwa dengan adanya kontraprestasi tersebut, WP akan memenuhi kewajiban pembayaran pajak dengan kesadaran sendiri, tanpa merasa terpaksa atau ditekan karena WP akan memperoleh imbalan/kontraprestasi dari pemerintah. Di lain pihak, manfaat dari pembayaran pajak dengan kesadaran sendiri dari WP akan dirasakan oleh KPP

berupa kepatuhan pembayaran pajak. Hal ini juga dikemukakan oleh Hutagaol (2006) yang mengatakan bahwa *voluntary compliance* dari WP akan meningkat bila kualitas pelayanan (*excellent service*) dan penerapan penegakkan hukum (*law enforcement*) juga meningkat (Rakhman, 2007, hal. 3)

Sebaliknya, apabila WP belum atau tidak mendapatkan pelayanan yang baik tersebut, maka negara – dalam hal ini DJP – akan sangat sulit mewujudkan pembayaran pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) oleh WP. Bahkan bukannya tidak mungkin akan terjadi dampak-dampak yang tidak diinginkan yaitu WP enggan membayar pajak, bahkan bangga tidak membayar pajak. Hal ini akan menimbulkan penyelundupan pajak oleh WP. Akibat yang lebih berbahaya lagi adalah berkurangnya penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Salah satu penyebab pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara baik adalah masalah antrian di KPP tempat pelaporan SPT dilakukan. Sebagaimana diketahui bahwa berdasarkan Pasal 3 ayat (1) UU KUP No. 28 Tahun 2007 setiap WP wajib menyampaikan SPT ke KPP tempat terdaftar, sedangkan berdasarkan Pasal 3 ayat (3) huruf a UU KUP tersebut batas waktu penyampaian SPT Masa adalah 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak. Pada setiap tanggal dua puluh inilah WP biasanya akan menemui masalah antrian karena jumlah WP yang melaporkan SPT Masa relatif lebih banyak dibandingkan dengan tanggal-tanggal sebelumnya.

Sebagaimana lazimnya semua orang, WP juga akan sangat berharap tidak menemui kendala antrian di KPP ketika mereka melakukan pelaporan SPT. Menurut Kasim (1995), “Antri itu sebenarnya tidak diinginkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan” (hal. 239). Karena WP tidak dapat memilih KPP mana yang diinginkan agar tidak menemui masalah antrian, maka menjadi kewajiban KPP untuk meminimalkan masalah antrian tersebut.

Masalah antrian timbul ketika jumlah WP yang melaporkan SPT tidak sebanding dengan kuantitas pelayanan yang ada. Selain itu, jumlah jenis SPT yang dilaporkan oleh setiap WP juga akan menambah masalah antrian. Agar KPP dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi WP, KPP telah memberikan fasilitas kepada WP berupa pelaporan SPT secara elektronik yang disebut e-SPT. Dengan menggunakan e-SPT, masalah antrian diharapkan dapat diminimalisir

sehingga manfaat dari penggunaan e-SPT tersebut diharapkan dapat dirasakan oleh WP. Dengan kata lain, WP secara tidak langsung mendapatkan kontraprestasi dari pajak yang telah dibayar mereka.

Berdasarkan permasalahan antrian tersebut di atas, peneliti ingin melakukan penelitian tentang penggunaan fasilitas e-SPT dalam rangka pemberian pelayanan kepada WP, khususnya pelayanan antrian ketika WP melaporkan SPT. Berdasarkan uraian di atas dan tempat yang akan dijadikan objek penelitian, penulis memberi judul **"Analisis Atas Implikasi Penerapan e-SPT Terhadap Manajemen Pelayanan Antrian di KPP Pratama Jakarta Kembangan Dengan Menggunakan Metode Sistem Antrian"**.

1.2 Perumusan Pokok Permasalahan dan Alasan Pemilihan Tempat Penelitian

1.2.1 Perumusan Pokok Permasalahan

Banyaknya jumlah WP yang terdaftar di KPP dan banyaknya jenis SPT yang dilaporkan oleh setiap WP akan menimbulkan masalah antrian. Apabila pada saat-saat tertentu jumlah WP yang akan melaporkan SPT relatif banyak dan ketika itu pula jumlah pegawai KPP yang melayani tidak memadai, maka yang akan terjadi adalah WP akan dipaksa untuk menunggu dalam antrian.

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan DJP (dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak atau KPP) kepada WP adalah pelayanan dalam penerimaan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) Masa, baik itu SPT Masa Pajak Penghasilan (PPh) maupun SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Untuk memberikan pelayanan yang baik dalam proses penerimaan SPT tersebut, DJP telah memberikan kemudahan kepada WP dalam bentuk penggunaan program e-SPT dalam pelaporan SPT Masa PPh dan PPN.

Dengan menggunakan program e-SPT, proses input data-data dalam SPT Masa yang dilaporkan tersebut tidak lagi dilakukan secara manual oleh petugas pelayanan, tetapi melalui *loader* eSPT. Hal ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak WP yang belum menggunakan e-SPT.

Dari permasalahan tersebut, dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana kondisi antrian di KPP sebelum WP menggunakan e-SPT?
 - a. Bagaimana tingkat kesibukan loket pelayanan?
 - b. Bagaimana tingkat menganggur loket pelayanan?
 - c. Bagaimana waktu tunggu WP dalam antrian?
 - d. Bagaimana waktu tunggu WP dalam sistem?
 - e. Bagaimana jumlah rata-rata WP dalam antrian?
 - f. Bagaimana jumlah rata-rata WP dalam sistem?
2. Bagaimana kondisi antrian di KPP setelah WP menggunakan e-SPT?
 - a. Bagaimana tingkat kesibukan loket pelayanan?
 - b. Bagaimana tingkat menganggur loket pelayanan?
 - c. Bagaimana waktu tunggu WP dalam antrian?
 - d. Bagaimana waktu tunggu WP dalam sistem?
 - e. Bagaimana jumlah rata-rata WP dalam antrian?
 - f. Bagaimana jumlah rata-rata WP dalam sistem?

1.2.2 Alasan Pemilihan Tempat Penelitian

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Kembangan didirikan pada 31 Mei 2007. Namun, berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-86/PJ/2007 tanggal 11 Juni 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di Wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta Selain Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat, KPP Kembangan baru mulai beroperasi pada 2 Oktober 2007. Dengan demikian, KPP Kembangan merupakan organisasi publik yang dapat dikatakan relatif baru.

Agar organisasi yang relatif baru dapat berjalan, diperlukan suatu pengelolaan atau manajemen. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Lippit. Lippit (1958) mengatakan bahwa agar organisasi yang relatif baru dapat berjalan diperlukan suatu pengelolaan atau manajemen (Thoha, 2008). Dengan

manajemen, organisasi baru tersebut diharapkan dapat menyesuaikan pada lingkungan yang baru, memecahkan persoalan, dan mendorong untuk menjadi organisasi yang lebih besar lagi. Berdasarkan hal tersebut, KPP Kembangan dipilih sebagai tempat untuk dijadikan penelitian.

1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan solusi atas beberapa pertanyaan di atas. Tujuan penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Menganalisis kondisi antrian di KPP sebelum WP menggunakan e-SPT.
 - a. Menganalisis tingkat kesibukan loket pelayanan
 - b. Menganalisis tingkat menganggur loket pelayanan
 - c. Menganalisis waktu tunggu WP dalam antrian
 - d. Menganalisis waktu tunggu WP dalam sistem
 - e. Menganalisis jumlah rata-rata WP dalam antrian
 - f. Menganalisis jumlah rata-rata WP dalam sistem
2. Menganalisis kondisi antrian di KPP setelah WP menggunakan e-SPT.
 - a. Menganalisis tingkat kesibukan loket pelayanan
 - b. Menganalisis tingkat menganggur loket pelayanan
 - c. Menganalisis waktu tunggu WP dalam antrian
 - d. Menganalisis waktu tunggu WP dalam sistem
 - e. Menganalisis jumlah rata-rata WP dalam antrian
 - f. Menganalisis jumlah rata-rata WP dalam sistem

Adapun signifikansi yang diharapkan dapat diperoleh yaitu :

1. Signifikansi Keilmuan

Melengkapi penelitian di bidang administrasi perpajakan khususnya manajemen pelayanan antrian serta dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi pihak-pihak yang ingin menindaklanjuti hasil penelitian ini.

2. Signifikansi Praktis

Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi DJP, khususnya KPP, yang akan melakukan pengelolaan atau manajemen

antrian seoptimal mungkin sehingga WP dapat merasakan hasil dari manajemen pelayanan antrian tersebut.

1.4 Sistematika Penulisan Tesis

Sistematika penulisan dapat diuraikan sebagai berikut :

Bab 1 Menjelaskan latar belakang masalah yang dilanjutkan dengan perumusan masalah dan alasan pemilihan tempat penelitian. Selain itu, bab ini juga menguraikan tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab 2 Menguraikan kerangka teori yang melandasi penelitian ini yang mencakup berbagai definisi, karakteristik yang terdapat dalam sistem antrian, dan simulasi-simulasi yang diterapkan. Di samping itu dalam bab ini juga terdapat beberapa hal yang terkait dengan penelitian terdahulu (sebelumnya), teknik analisis data, model analisis, dan operasionalisasi konsep.

Bab 3 Menguraikan metode penelitian yang mencakup pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, dan populasi dan sampel.

Bab 4 Mendeskripsikan profil KPP Pratama Jakarta Kembangan dan menganalisa permasalahan yang didasarkan atas data yang telah diperoleh dari hasil penelitian.

Bab 5 Memberikan simpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian. Kesimpulan dan saran yang ada didasarkan pada analisa yang telah dilakukan sebelumnya.