

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK
WAJIB PAJAK MELALUI SISTEM *E-REGISTRATION*
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PALEMBANG ILIR BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

Muhammad Ihsan
07011381419146

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JULI 2019**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Hidup Ini Seperti Sepeda, Agar Tetap Seimbang Kau Harus Tetap Bergerak

Persembahan :

1. Kedua Orang Tua ayahanda Musli dan Ibunda Misna Etti
2. Adik Adikku Muhammad Iqbal dan Muhammad Irsyad
3. Administrasi Negara Tahun Angkatan 2014

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK MELALUI SISTEM (*EREGISTRASION*) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 18 Juli 2019
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

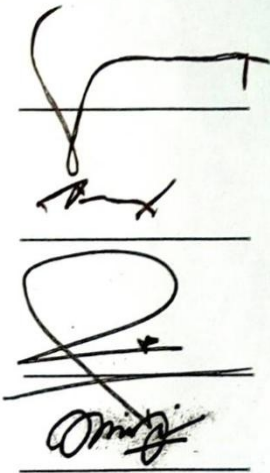
TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002
Ketua

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001
Anggota

Sofyan Effendy, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003
Anggota

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002
Anggota



Palembang, Juli 2019
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik. Salam dan shalawat selalu tercurah kepada junjungan kita baginda Rasulullah SAW.

Skripsi dengan judul **Efektivitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Melalui Sistem (*E-Registration*) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat** . Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Srata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini hanyalah merupakan bagian kecil dari rangkaian proses panjang yang peneliti lalui untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulisan skripsi penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta bantuan dalam berbagai bentuk dari berbagai pihak sehingga proses penyelesaian skripsi penelitian ini dapat peneliti lalui dengan baik. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Kedua orangtua ayahanda Musli dan Ibunda Misna Etti dan kedua adikku Muhammad Iqbal, Muhammad Irsyad yang selalu memberikan do'a dan dukungan selama perkuliahan hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administasi Negara FISIP Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS., selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Mardianto, M.Si., M.Si selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dwi Mirani, S.I.P., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan perhatian, arahan dan motivasi dalam proses perkuliahan.Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Administrasi Negara Kampus Palembang yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengurus semua keperluan administrasi penulis.
8. Seluruh Teman-Teman saya yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam perkuliahan .
9. Rekan-rekan se-angkatan Dari semua Jurusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesainya skripsi ini, dan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada, kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik.

Palembang, Juli 2018

Muhammad Ihsan
NIM 07011381419146

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui sistem *e-registration*. Sistem *e-registration* adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak dan pengusaha kena pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Untuk melaksanakan administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai sarana administrasi sekaligus sebagai tanda pengenal atau identitas Wajib Pajak. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Dimensi yang digunakan adalah dimensi pendekatan sumber yaitu mengukur efektivitas dengan input, kemudian yang kedua adalah dimensi pendekatan proses yakni untuk melihat sejauh mana pelaksanaan program dari semua kegiatan proses, dan yang ketiga yaitu dimensi pendekatan sasaran yaitu mengukur organisasi untuk mencapai hasil atau *Output*.

Dari beberapa dimensi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak melalui sistem *e-registration* tersebut ternyata masih belum efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pelaksanaan pelayanannya masih terkendala dalam hal prosedur pendaftaran, kerumitan pengaplikasian, dan juga masih belum tepat sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat wajib pajak.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Nomor Pokok Wajib Pajak

ABSTRACT

This research aims to determine how the effectiveness of the service of the Taxpayer Identification Number (NPWP) through the e-registration system. The e-registration system is a taxpayer registration system both the inauguration of the taxable entrepreneur and the change of taxpayer data and taxable entrepreneurs through the internet which is directly connected online to the Directorate General of Tax. To carry out the tax administration, the Directorate General of Tax uses the Taxpayer Identification number (NPWP) as means of administration as well a the identification or identity of the taxpayer. The technique for collecting the data on this research is primary data collection techniques and secondary data. The dimensions used are the dimensions of the source approach, namely measuring effectiveness with input, then the second is the dimension of the process approach, namely to see the extent of program implementation of all process activities, and the third is the target approach, namely measuring the organization to achieve results or output.

From these dimensions, it can be concluded that the service of making Taxpayer Identification Numbers through the e-registration system is still not effective, both in terms of quality and quantity. The implementation of the service is still constrained in terms of registration procedures, the complexity of the application, and also still not appropriate dissemination of the taxpayer.

Key word : Effectiveness, the services, taxpayer identification number

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Konsep Manajemen Sektor Publik.....	11
2.2 Efektivitas.....	12
2.2.1 Pengertian efektivitas.....	12
2.2.2. Ukuran Efektivitas.....	13
2.3 Pelayanan Publik.....	15
2.4 Pajak.....	15
2.4.1 Pengertian Pajak.....	15
2.4.2 Fungsi Pajak.....	16
2.4.3 Asas Pemungutan Pajak.....	17
2.4.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	17
2.5 Nomor Pokok Wajib Pajak.....	18
2.5.1 Pengertian Npwp.....	18

2.5.2 fungsi dan manfaat NPWP.....	18
2.6 Sistem <i>E-Registration</i>	19
2.7 Teori Efektivitas Pelayanan Publik.....	20
2.8 Teori yang digunakan Dalam Metode ini.....	22
2.9 Penelitian Terdahulu.....	23
2.10 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Aspek Penelitian.....	27
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Lokasi Penelitian.....	29
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 teknik Analisis Data.....	32
3.8 Sistematika Penulisan.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM	
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak.....	34
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	34
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	34
4.1.3 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	34
4.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Pendekatan Sumber (<i>Resource Approach</i>).....	44
5.1.1 Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pembuatan NPWP di KPP Palembang Ilir Barat.....	44
5.1.2 Kinerja Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	48
5.2 Pendekatan Proses (<i>Process Approach</i>).....	50
5.2.1 Proses pendaftaran dalam pelayanan pembuatan NPWP menggunakan sistem <i>e-registration</i>	51
5.2.2 Proses Pelayanan Pembuatan NPWP Melalui Pengaplikasian Sistem <i>e-registration</i>	55
5.3 Pendekatan Sasaran (<i>Goals Approach</i>).....	59

5.3.1 Efektifitas pelayanan pembuatan NPWP oleh KPP Pratama Palembang Ilir barat menggunakan sistem <i>e-registration</i>	60
5.3.2 Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembuatan NPWP.....	64
5.3.3 Meningkatkan Wajib Pajak Terdaftar.....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	69
5.1 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Fokus penelitian.....	29
Tabel 2. Jumlah Pegawai di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	49
Tabel 3. Jumlah Pegawai Pada Masing-Masing Seksi.....	50
Tabel 4. Skema Prosedur Pelayanan Pembuatan NPWP.....	58
Tabel 5. Jumlah Wajib Pajak Membuat NPWP.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Penerimaan Perpajakan Tahun 2017.....	2
Gambar 2. bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	42
Gambar 3. gedung Pelayanan KPP Pratama Palembang Ilir Barat	45
Gambar 4. Ruang Pelayanan KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	46
Gambar 5. Halaman Website Pajak.....	52
Gambar 6. Halaman Login Pembuatan NPWP.....	53
Gambar 7. Prosedur Pendaftaran NPWP melalui Sistem E-Registration.....	55

DAFTAR ISTILAH

E-Registration : Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online Kepada DJP
F-Goverment : Pemerintahan Elektronik/penggunaan teknologi oleh Pemerintah

DAFTAR SINGKATAN

NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
WP	: Wajib Pajak
BPS	: Badan Pusat Sattistik
WPOP	: Wajib Pajak Orang Pribadi
Kasi	: Kepala Seksi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

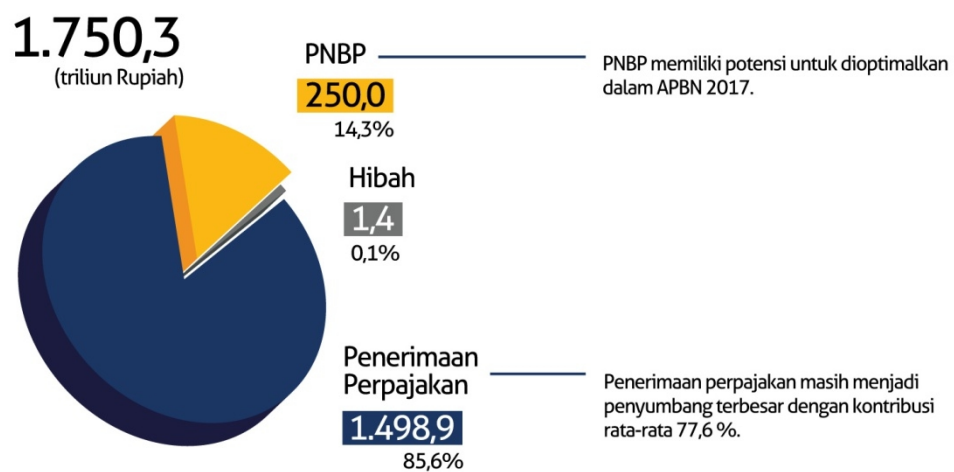
Negara Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang dengan melakukan pembangunan pada setiap bidang. Dalam memenuhi kebutuhan pembangunan, negara memperoleh dua sumber pokok yaitu sumber dana dalam negeri dan sumber dana luar negeri. Sumber dana luar negeri contohnya pinjaman luar negeri dan hibah, sedangkan sumber dana dalam negeri contohnya yaitu pajak dan bukan pajak.

Secara empiris, gejala perkembangan masyarakat sebagai akibat dari adanya globalisasi, memaksa semua pihak, terutama birokrasi pemerintah melakukan revisi, perbaikan, dan mencari alternatif baru tentang sistem administrasi yang lebih cocok dengan perkembangan masyarakat dan perkembangan zaman, di antaranya dengan mengembangkan e-government sebagai trend global birokrasi.

Penerapan e-government paling baik jika dilakukan dalam bidang-bidang yang dianggap terkait erat dengan prioritas kebutuhan pembangunan oleh masyarakat. Pembangunan nasional yang dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan serta merata di seluruh tanah air memerlukan biaya besar yang harus digali terutama dari sumber kemampuan sendiri. Dalam rangka kemandirian dan menghadapi dampak krisis keuangan global, sangat mendesak untuk memperkuat basis perpajakan nasional guna mendukung penerimaan negara dari sektor perpajakan yang lebih stabil. Oleh karena itu, pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat .

Melalui pajak, pemerintah dapat menjalankan program Pembangunan Nasional dalam memenuhi kebutuhan negara. Penerimaan pajak adalah salah satu sumberdana terbesar bagi pemerintah pada saat ini. untuk mengetahui besaran penerimaan pajak bagi negara untuk saat ini dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 1. Penerimaan Perpajakan Tahun 2017

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa penerimaan terbesar negara berasal dari pajak dengan angka lebih dari 80% dari APBN pada tahun 2017. Hal ini membuktikan bahwa pajak merupakan bagian penting dalam Pembangunan Nasional.

Untuk melaksanakan administrasi perpajakan, direktorat Jenderal Pajak menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai sarana administrasi sekaligus sebagai tanda pengenal atau identitas Wajib Pajak. Wajib Pajak (WP) berarti orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Permasalahan terbesar pemerintah dalam menghadapi masalah perpajakan adalah rendahnya tingkat wajib pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi direktorat jenderal pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP Orang Pribadi (OP) Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2016, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai Wajib Pajak atau memiliki NPWP.

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka perlu adanya usaha untuk menciptakan kesadaran publik untuk memiliki NPWP. Hal ini menjadi tanggung jawab bagi institusi perpajakan yang ada, karena masyarakat yang awam tentang peraturan perpajakan akan cenderung meminta pelayanan ke institusi perpajakan di daerahnya

untuk mencari informasi tentang kewajiban perpajakan yang harus dipenuhinya. Hal inilah yang mendasari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan dalam penyediaan informasi dan pelayanan perpajakan bagi seluruh masyarakat Indonesia melalui perkembangan teknologi informasi yang ada, yakni akses internet dengan mengunjungi situs resminya di <http://www.pajak.go.id>. Melalui situs tersebut, masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi terkini mengenai perpajakan dan juga dapat memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan perpajakannya dengan lebih cepat dan praktis.

tuntutan pelayanan cepat, mudah, murah dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Demi mendukung hal ini, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu persyaratan. Di tengah keterbatasan dalam berbagai hal, yakni sarana dan prasarana sumber daya manusia, teknologi dan sistem informasi, maupun dana yang tersedia, saat itu kondisi administrasi perpajakan kita adalah :

1. Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan oleh beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak) sehingga masyarakat terkadang harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi terkait .
2. Akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang sulit, sehingga kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat mengenai perpajakan menjadi kurang atau bahkan tidak tahu sama sekali .
3. Proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual, sesuai dengan sarana kerja yang digunakan.
4. Untuk mendapatkan diri sebagai WP, masyarakat harus datang ke KPP. Padahal, bisa saja karena masalah waktu menjadi tidak bisa datang, atau

karena jarak ke KPP jauh sehingga masyarakat enggan untuk datang mendaftar.

5. Pelaporan pajak yang dilakukan melalui SPT harus disampaikan langsung ke KPP atau dikirim melalui pos sehingga membutuhkan waktu dan biaya.

Pada pengisian SPT dan pelaporan wajib pajak kesulitan yang dihadapi para wajib pajak adalah pengisian SPT yang mempunyai jumlah pelayanan yang cukup banyak setiap harinya dan juga ketika menunggu pegawai pajak melakukan perekaman data SPT yang ada. Dalam masa era globalisasi pelayanan pun ikut kedalam kemajuan teknologi . sebelum era globalisasi seperti saat ini wajib pajak yang ingin membuat NPWP harus melakukan pendaftaran secara manual ke kantor KPP terdekat sesuai dengan alamat yang ada pada KTP untuk melakukan pendaftaran NPWP. Hal ini membuat wajib pajak mengalami kendala dalam melakukan pendaftaran NPWP secara manual. Kendala itu adalah ketika wajib pajak bekerja jauh dari alamat yang sesuai pada KTP dan lamanya proses ketika melakukan pendaftaran secara manual.

Maka untuk mengatasi masalah tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melakukan sebuah inovasi dalam pelayanan pembuatan NPWP yang dapat dilakukan dalam dua cara yaitu manual dan elektronik. Dalam sistem elektronik atau disebut sistem *e-registration*, pembuatan NPWP dapat dilakukan dengan cara membuka akses internet ke situs Direktorat Jenderal Pajak di alamat (<http://www.pajak.go.id>) dan memilih menu *e-registration*. Kemudian wajib pajak diminta mengisi data-data pribadi yang diperlukan dalam pembuatan NPWP seperti (KTP/SIM/Paspor) kemudian data-data tersebut dicetak dalam bentuk formulir dan dikirimkan melalui kantor pos ke kantor KPP atau kantor KP2KP setempat.

Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak diatur bahwa Wajib Pajak orang Pribadi dapat ke KPP/KP4/KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tentang pendaftaran ditentukan sebagai berikut :

- a. Kantor Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak atau Kantor Pelayanan Pajak tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berada pada dua (2) atau lebih wilayah kerja meliputi tempat tinggal (orang/pribadi), tempat kedudukan (badan) atau tempat kegiatan usaha wajib pajak yang bersangkutan.
- b. Dalam hal tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak berada pada dua atau lebih wilayah kerja kantor Direktorat Jenderal Pajak, Direktur Jenderal Pajak menetapkan tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak.

Sistem *e-registration* tertuang dalam Keputusan Direktorat Jenderal pajak Nomor: KEP-173PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-Registration* dan diperbaharui melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 tanggal 30 mei 2013 tentang cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha kena pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-Registration*.

Melalui sistem *E-registration*, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor pelayanan Pajak Pratama (KPP) berharap lebih memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak guna meningkatkan pendapatan negara melalui pajak. Sistem ini lebih mempermudah masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai wajib pajak terutama masyarakat yang bekerja jauh dari wilayah KTP dia berasal. Melalui sistem ini Direktorat Jenderal Pajak dapat lebih meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan berguna untuk meningkatkan pendapatan negara melalui pajak.

Aspek dalam pembuatan NPWP antara lain adalah orang tersebut sudah memiliki penghasilan lebih dari satu tahun. Bagi Warga Negara Indonesia (WNI) harus melampirkan fotokopi KTP. Sedangkan, bagi Warga Negara Asing (WNA) harus melampirkan fotokopi paspor, Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) dan Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP).

Untuk mempermudah Wajib Pajak dalam membuat NPWP, Dirjen Pajak telah memperkenalkan cara pendaftaran NPWP melalui internet atau juga dikenal sebagai e-Registration (E-REG DJP).

Langkah-langkah selengkapnya untuk mendaftar dan membuat NPWP Pribadi secara online adalah sebagai berikut:

1. Kunjungi situs Dirjen Pajak di alamat www.pajak.go.id atau klik ereg.pajak.go.id/login untuk langsung mengakses halaman pendaftaran NPWP online di situs Dirjen Pajak. Di laman Dirjen Pajak tersebut, pilih menu sistem e-Registration.
2. Lakukan Aktivasi Akun

Cara mengaktivasi akun Anda adalah dengan membuka kotak masuk (inbox) dari email yang digunakan untuk mendaftar, kemudian buka email yang

masuk dari Dirjen Pajak. Ikuti petunjuk yang ada di dalam email tersebut untuk melakukan aktivasi.

3. Isi Formulir Pendaftaran

Setelah proses aktivasi berhasil dilakukan, selanjutnya diharuskan login ke sistem e-Registration dengan memasukkan email dan password akun yang telah dibuat.

4. Kirim Formulir Pendaftaran

Setelah semua data pada formulir pendaftaran terisi lengkap, pilih tombol daftar untuk mengirim Formulir Registrasi Wajib Pajak secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

5. Cetak (Print)

Selanjutnya, cetak dokumen seperti yang tampak pada layar komputer, yaitu:

- a. Formulir Registrasi Wajib Pajak
- b. Surat Keterangan Terdaftar Sementara

6. Menandatangani Formulir Registrasi Wajib Pajak dan melengkapi dokumen

Setelah Formulir Registrasi Wajib Pajak dicetak, silakan ditandatangani, kemudian satukan dengan berkas kelengkapan yang telah disiapkan.

7. Kirimkan Formulir Registrasi Wajib Pajak ke KPP

Kirimkan Formulir Registrasi Wajib Pajak, Surat Keterangan Terdaftar Sementara yang sudah ditandatangani, beserta dokumen lainnya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat ssebagai Wajib Pajak terdaftar. Berkas tersebut dapat diserahkan langsung ke KPP atau melalui Pos Tercatat. Pengiriman dokumen ini harus dilakukan paling lambat 14 hari setelah formulir terkirim secara elektronik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Nomor 67/PMK.01/2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Bangka Belitung yang berkududukan di Palembang. KPP Pratama Palembang Ilir Barat memiliki wilayah kerja 6 (enam) kecamatan yaitu ;

1. Ilir Barat I,
2. Ilir Barat II,
3. Bukit Kecil,
4. Sukarami,
5. Alang-alang lebar,
6. Gandus.

Terdiri dari 324 Rukun Warga (RW) dan 1.338 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk 592.158 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 300.631 dan perempuan 291.527.

Letak KPP Palembang Ilir Barat dapat dikatakan cukup jauh jaraknya dari enam Kecamatan yang dilayaninya. Hal ini bisa menjadi salah satu faktor yang menyebabkan wajib pajak enggan atau mengurungkan niatnya mendatangi kantor tersebut untuk memperoleh pelayanan perpajakan yang dibutuhkannya, salah satunya pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Medan Barat, mengingat waktu dan biaya yang harus dikorbankan untuk menjangkau lokasi kantor tersebut. Namun dengan telah diluncurkannya pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online* melalui sistem *e-registration*, diharapkan bisa menjadi cara

alternatif dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak baru karena penggunaannya dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, namun tentunya harus terhubung dengan koneksi internet.

Dilihat dari latar belakang diatas maka peneliti ingin meneliti tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Melalui Sistem *E-Registration* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui sistem *e-registration* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Efektivitas pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui sistem *e-registration* bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Wajib Pajak mengenai seberapa efektif pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan juga dapat dimanfaatkan sebagai perkembangan dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya sektor pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi wajib pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada wajib pajak bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai fasilitas pendaftaran

Nomor Pokok Wajib (NPWP) Pajak melalui sistem *e-registration* dan untuk acuan kepada wajib pajak dalam membuat NPWP.

2. Bagi Pembaca

Melalui penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya yang membutuhkan referensi

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, pengalaman, dan pembelajaran tentang efektifitas pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) dalam pelayanan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Barker, et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. England: John Wiley&Sons Ltd.
- Dessler, Garry. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, buku 1 & 2*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, M. Iqbal, M.M. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hasibuan, H. Malayu, S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hani. 2011. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya (Edisi 2)*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi
- Mangkunegara, Prabu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan ke-2. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Buku 1 & 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Narimawati, Umi. 2010. *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Genesis
- Purwarno. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- “Sedarmayanti. 2009 *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*”. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Siagian Sondang P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta
- Thoha, Miftah. 2008. “*Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*”. Jakarta: Prenadamedia Group

B. Peraturan-peraturan:

- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: KEP.49/MEN/2004 tentang Ketentuan Struktur dan Skala Upah.