

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB  
PAJAK (NPWP) MELALUI SISTEM ELEKTRONIK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Taufik A Fathan**

**NIM.07011281722112**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB  
PAJAK (NPWP) MELALUI SISTEM ELEKTRONIK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BUKITTINGGI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**Taufik A Fathan**

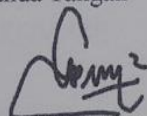
**07011281722112**

Pembimbing I

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si

NIP. 196712011992032002

Tanda Tangan

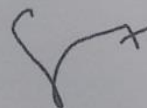


Tanggal

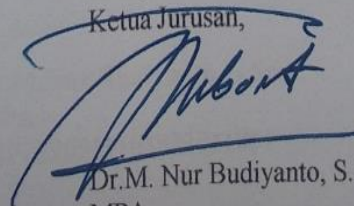
Pembimbing II

2. Drs. Gatot Budiarto, MS

NIP. 195806091984031002



Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



Dr.M. Nur Budiyanto, S.Sos.,  
MPA  
Nip. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB  
PAJAK (NPWP) MELALUI SISTEM ELEKTRONIK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BUKITTINGGI**

Skripsi  
Oleh:  
**Taufik A Fathan**  
07011281722112

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 12 Oktober 2022

Pembimbing :

1 Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP.196712011992032002

2 Drs. Gatot Budiarto, MS  
NIP.195806091984031002

---

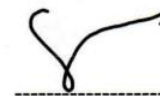
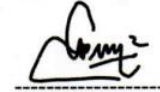
Penguji :

1 Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
NIP.196511171990031004

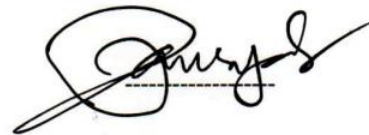
2 Januar Eko Arvansah, S.IP., SH., M.Si  
NIP.198801272019031005

---

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

  
Dekan FISIP UNSRI,  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,  
**Dr. M. Nur. Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taufik A Fathan  
NIM : 07011281722112  
Tempat dan Tanggal Lahir : Padang Panjang, 09 Februari 1999  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Melalui Sistem Elektronik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh mulai pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 25 september 2022  
buat pernyataan



Taufik A Fathan  
NIM: 07011281722112

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

Apapun Yang Menjadi Takdirmu, Akan Mencari Jalannya Menemukanmu

-ali bin abi thalib

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala
2. Kedua orang tua saya, Alm. Bapak Agus Salim, dan Ibu  
Mardiana
3. Saudara-saudara saya
4. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Dr. Nurmah Semil,  
M.Si, dan Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS.
5. Teman seperjuangan saya (Ilmu Administrasi 2017)
6. Almamater kebanggaan saya (Universitas Sriwijaya)

### Abstrak

Tujuan Penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui sistem elektronik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian berdasarkan teori pelayanan publik menurut Zeithaml et.al (1990, dalam hardiansyah 3018;63). Berdasarkan data dan observasi pelayanan pembuatan NPWP melalui sistem elektronik di KPP Pratama Bukittinggi sudah memberikan pelayanan yang cukup baik sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam pelayanan pembuatan NPWP melalui sistem elektronik di KPP Pratama Bukittinggi yaitu respon petugas yang masih lambat ketika dihubungi oleh pemohon melalui online baik melalui e-mail maupun melalui Whatsapp. Dari hasil penelitian, penulis merekomendasikan untuk pihak KPP Pratama Bukittinggi untuk lebih gencar melakukan sosialisasi tentang prosedur pembuatan NPWP melalui sistem elektronik dan petugas merespon keluhan pemohon dengan cepat agar kualitas pelayanan pembuatan NPWP melalui sistem elektronik di KPP Pratama Bukittinggi dapat berjalan maksimal dan memberikan kepuasan kepada pemohon.

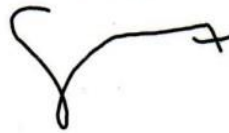
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pembuatan, NPWP, Elektronik, KPP Pratama

#### Pembimbing I



**Dr. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP.196712011992032002

#### Pembimbing II



**Drs. Gatot Budiarto, MS**  
NIP.195806091984031002

Indralaya, Desember 2022

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi  
Publik Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Sriwijaya**



**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA**  
NIP.196911101994011001

**Abstract**

The research objective is to find out how the quality of service for making a Taxpayer Identification Number (NPWP) through an electronic system at the Bukittinggi Primary Tax Service Office (KPP). The research method used is a research method based on public service theory according to Zeithaml et.al (1990, in hardiansyah 3018; 63). Based on data and observations of services for making NPWP through the electronic system at KPP Pratama Bukittinggi, they have provided quite good service in accordance with applicable regulations and procedures, but there are still deficiencies in the service for making NPWP through the electronic system at KPP Pratama Bukittinggi, namely the response of officers who are still slow when contacted by the applicant online either via e-mail or via Whatsapp. Based on the results of the research, the authors recommend that the KPP Pratama Bukittinggi to more intensively socialize the procedures for making NPWP through the electronic system and officers responding to applicant complaints quickly so that the quality of service for making NPWP through the electronic system at KPP Pratama Bukittinggi can run optimally and provide satisfaction to the applicant. .

*Keywords: Quality of Service, Manufacture, NPWP, Electronics, KPP Pratama*

**Advisor I**



**Dr. Nurmah Semil, M.Si**  
**NIP.196712011992032002**

**Advisor II**



**Drs. Gatot Budiarto, MS**  
**NIP.195806091984031002**

**Indralaya, December 2022**

**Head of the Department of Public  
Administration, Faculty of Social and  
Political Sciences, Sriwijaya  
University**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP.196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Melalui Sistem Elektronik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi”.

Tujuan penulisan usulan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 di Universitas Sriwijaya. Penulis sudah melakukan semaksimal mungkin untuk membuat skripsi ini, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
2. Bapak Dr.M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP, S.H, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.



5. Bapak Dra. Gatot Budiarto , MS, selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak DR. M. Husni Thamrin ,M.Si, selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi yang senantiasa memberikan data-data dan sekaligus menjadi lokus penelitian skripsi.
9. Semua pihak yang berpartisipasi dan menginspirasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Inderalaya, Agustus 2022

Penulis

**Taufik A Fathan**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Kualitas.....	9
2. Pengertian Pelayanan.....	10
3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	11
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
5. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	16
6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) .....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian.....	26

B. Definisi Konsep.....	26
C. Fokus Penelitian .....	27
D. Jenis dan Sumber Data .....	29
E. Informan Penelitian .....	29
F. Teknik Pengumpulan Data .....	30
G. Teknik Analisis Data.....	31
H. Lokasi Penelitian.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	34
1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi .....	34
2. Logo dan Makna Logo .....	36
3. Visi dan Misi KPP Pratama Bukittinggi.....	38
4. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Bukittinggi .....	38
B. Hasil dan Pembahasan .....	43
1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik) .....	43
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	48
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	53
4. <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	62
5. <i>Emphaty</i> (Empati) .....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayan Pajak Pratama Bukittinggi Tahun 2017-2020 .....	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Wajib Pajak OP Pengguna Layanan E-Registration .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	29
Tabel 4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Melalui Sistem Elektronik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fasilitas Fisik di KPP Pratama Bukittinggi.....	3
Gambar 2.1 Alur Prosedur Pendaftaran NPWP Secara Online .....	18
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 gedung KPP Pratama Bukittinggi.....	34
Gambar 4.2 Logo KPP Pratama .....	37
Gambar 4.3. struktur organisasi KPP Pratama Bukittinggi.....	40
Gambar 4.4. Tampilan <i>website e-registration</i> .....	45
Gambar 4.5. Sarana yang digunakan petugas untuk pelayanan .....	47
Gambar 4.6. Kecermatan petugas .....	49
Gambar 4.7 Kesesuaian Operasional .....	52
Gambar 4.8 Petugas Merespon Pengguna Layanan.....	54
Gambar 4.9 Petugas Siap Melayani Pemohon .....	59
Gambar 4.10 Merespon Keluhan Pemohon .....	61
Gambar 4.11 Jaminan Kepastian Biaya .....	65
Gambar 4.12 Petugas menanyakan keperluan pemohon.....	67

## **DAFTAR SINGKATAN**

NPWP = Nomor Pokok Wajib Pajak

KPP = Kantor Pelayanan Pajak

E-Registration = Elektronik Registration

OP = Orang Pribadi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan aktifitas seseorang atau sekelompok orang atau organisasi yang dilakukan baik itu secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Semakin berkualitas suatu pelayanan maka semakin tinggi minat dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi atau lembaga penyedia layanan. Menurut Moenir (2015:26) Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Indonesia merupakan negara berkembang yang sampai saat ini masih tidak henti-hentinya melakukan pembangunan. Pemerintah melakukan pembangunan diberbagai macam bidang yang tentunya membutuhkan dana yang sangat besar. Agar pembangunan tersebut dapat terealisasikan, maka pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan untuk proses pembangunan tersebut. Salah satu sumber pemasukan bagi negara yaitu berasal dari sektor pajak. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.



Direktorat Jendral Pajak merupakan instansi pemerintah yang memiliki wewenang dalam pelayanan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan pajak. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak atau yang sering disebut dengan NPWP kepada orang atau badan yang melakukan usaha yang kemudian setelah mendaftar di kantor pelayanan pajak akan dikukuhkan sebagai Wajib Pajak. NPWP berguna bagi wajib pajak sebagai tanda pengenal dan sarana untuk digunakan dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan. Setiap komunikasi yang dilakukan oleh wajib pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak, seperti dalam pelaporan, pembayaran, ataupun dalam hal urusan yang menyangkut tentang masalah pajak, sebagai contoh : Surat Setoran Pajak (SSP), Faktur Pajak, Surat Pemberitahuan, semuanya harus mencantumkan NPWP yang dimiliki. Selain itu NPWP sangat diperlukan dalam kegiatan administrasi di Kantor Pajak karena sekarang pelayanan di Kantor Pajak menggunakan basis NPWP. Bahkan sekarang di beberapa instansi luar Kantor Pajak mensyaratkan adanya penggunaan NPWP, seperti dalam mengikuti tender pemerintah menjadi rekanan pemerintah, urusan perbankan, telekomunikasi dan sebagainya.

### Gambar 1.1 Fasilitas Fisik di KPP Pratama Bukittinggi



a). Ruang Pelayanan



b). Ruang Tunggu Pelayanan



c). Tempat Pengambilan No. Antrian



d). Ruang Konsultasi

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi mempunyai fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan para pelanggan. Setiap ruangan terlihat sangat bersih dan tertata rapih, ini bertujuan agar pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan . Beberapa fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi seperti ruang pelayanan, ruang tunggu pelayanan, tempat pengambilan nomor antrian, dan ruang konsultasi.

Dalam memberikan pelayanan, Direktorat Jendral Pajak terus melakukan reformasi agar memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak baik dalam melakukan pendaftaran maupun pembayaran pajak. Salah satu reformasi dari Direktorat Jendral Pajak yaitu dengan cara mengubah sistem administrasi yang pada awalnya manual menjadi elektronik/*online*. Sistem *online* ini disebut dengan istilah *electronic registration (e-registration)*. Penerapan sistem *e-registration* merupakan salah satu langkah kongkrit yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan kualitas layanan. Seperti halnya yang dijelaskan dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-20/PJ/2018 Tentang tata cara pendaftaran wajib pajak dan pemberian nomor pokok wajib pajak secara elektronik melalui sistem administrasi badan hukum dan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

**Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama bukittinggi Dari Tahun 2017-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Badan</b>	<b>Orang Pribadi</b>	<b>Bendaharawan</b>	<b>Total</b>
2017	10.495	154.993	1.053	166.541
2018	11.148	168.758	1.252	181.920
2019	11.910	185.362	1.287	198.559
2020	12.587	197.252	1.346	211.185

*Sumber Data : KPP Pratama Bukittinggi*

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 mengalami peningkatan. Tahun 2017, Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 166.541, dan pada tahun 2018 Wajib pajak berjumlah 181.920. Kemudian pada tahun 2019, jumlah Wajib Pajak mengalami peningkatan menjadi sebanyak 198.559. Pada tahun 2020, peningkatan Wajib Pajak masih terjadi dari tahun sebelumnya dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 211.285 . berdasarkan data tersebut bisa dilihat bahwa pada tahun

2020 adalah jumlah terbanyak wajib pajak yang terdaftar dan data jumlah Wajib Pajak paling rendah adalah pada tahun 2017.

*E-Registration* atau sistem pendaftaran Wajib Pajak secara online merupakan sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak (Kementerian Keuangan Republik Indonesia). Sistem ini terbagi dua yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib pajak.

Dengan adanya sistem *e-registration*, Wajib Pajak bisa dengan mudah mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran secara online tanpa harus mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak sehingga Wajib Pajak tidak ada waktu ataupun sedang berada di wilayah lain tetap dapat melakukan pendaftaran tersebut dengan mudah, cukup berada di rumah atau kantor maupun warung internet melalui komputer yang terhubung dengan internet maka pendaftaran dapat dilakukan. Selain itu pendaftaran melalui sistem *e-Registration* dapat dilakukan di hari libur serta tidak tergantung kehadiran petugas pajak.

Pelayanan sistem *e-registration* dilakukan di semua Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama didirikan di tiap-tiap wilayah tertentu dan dijalankan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak. Semua Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Indonesia wajib menjalankan sistem *e-registration* termasuk juga salah satunya yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi. *E-Registration* ini telah diimplementasikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi merupakan kantor

pelayanan pajak yang mempunyai tugas dan fungsi menghimpun pajak dengan wilayah kerjanya meliputi Kabupaten Agam, Kota Bukittinggi, Kabupaten Pasaman, Kota Padang Panjang, dan Kabupaten Pasaman barat.

**Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak OP Pengguna Layanan *E- Registration* di KPP Pratama Bukittinggi Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah Pengguna (orang)	Pertumbuhan	Persentase Pertumbuhan
2016	528	-	-
2017	3.037	2.509	475,2%
2018	3.458	421	79,73%
2019	3.688	232	43,94%
2020	3.877	189	35,8%

*Sumber Data: : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi*

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bukittinggi yang memanfaatkan layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. untuk tingkat persentase pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2017 sebesar 475,2% pada tahun ini jumlah pengguna layanan ini dirasa cukup maksimal. Sedangkan jumlah persentase terendah terjadi pada tahun 2020 hal ini bisa terjadi dapat dikarenakan jumlah wajib pajak potensial dari tahun ke tahun yang terus berfluktuatif dan faktor lain seperti faktor kejenuhan para wajib pajak turut mempengaruhi. Sejalan dengan tujuan dan harapan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Maka dengan adanya sistem *e-registration* diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan meningkatkan minat masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak agar dapat meningkatkan pendapatan negara di bidang perpajakan.

Pelaksanaan layanan dengan sistem *e-Registration* yang memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan Wajib Pajaknya masih dinilai belum dapat dilaksanakan secara maksimal karena Wajib Pajak yang telah mendaftar melalui sistem *e-Registration* ini harus menyampaikan Surat Keterangan Terdaftar Sementara dengan cara mencetak sendiri melalui sistem tersebut, formulir registrasi yang sudah ditandatangani beserta persyaratannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan dimana Wajib Pajak terdaftar, sehingga kurang efisien bagi Wajib Pajak itu sendiri. Permasalahan yang juga sering terjadi adalah masalah jaringan atau server yang sering kali *down* dikarenakan server tidak mampu menampung pengguna dalam jumlah banyak dalam satu waktu. Kemudian dalam hal lain, karena sistem ini berbasis *online* maka Wajib Pajak harus berhati-hati dalam menggunakan sistem tersebut, wajib pajak harus benar-benar mengerti bagaimana cara menggunakan sistem ini, guna menghindari kesalahan-kesalahan dalam penggunaannya. Validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sering kali terkendala atau tidak valid menjadi salah satu permasalahan dalam sistem ini. Serta banyaknya masyarakat yang masih belum memahami internet menyebabkan penggunaan sistem *e-Registration* ini belum berjalan maksimal.

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ **Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) Melalui Sistem Elektronik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ **Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) Melalui Sistem Elektronik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi**”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan, maka tujuan penelitian ini adalah: “ untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) melalui sistem elektronik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bukittinggi”.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui sistem elektronik. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik dan rekan meneliti mengenai kajian yang sama.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan nilai tambah dalam pengetahuan dan bermanfaat bagi Pemerintah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Direktorat Jendral Pajak, 2020. Elektronik Registration (e-Registration) Diakses dari [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), pada 11 Januari 2021.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. 2020. "*Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik*". Indralaya.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- J. Moleong, Lexy, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja ROSDAKARYA.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan* ( Edisi Revisi 2006 ). Jogjakarta : Penerbit ANDI.
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Adminsitrasi*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna, 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik