

## PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN PUBLIK PADA PENDAFTARAN NPWP SECARA E-REGISTRATION

Budi Setiawan<sup>1</sup>, Luluatul Fuadah<sup>2</sup>, Filza Gita Maharani<sup>3</sup>,  
Orlando Taruna Pratama<sup>4</sup>, Siti Jumiati<sup>5</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>6</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang<sup>1</sup>

email: [2001010001@students.unis.ac.id](mailto:2001010001@students.unis.ac.id)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang<sup>2</sup>

email: [2001010022@students.unis.ac.id](mailto:2001010022@students.unis.ac.id)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang<sup>3</sup>

email: [2001010037@students.unis.ac.id](mailto:2001010037@students.unis.ac.id)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang<sup>4</sup>

email: [2001010014@students.unis.ac.id](mailto:2001010014@students.unis.ac.id)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang<sup>5</sup>

email: [2001010047@students.unis.ac.id](mailto:2001010047@students.unis.ac.id)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang<sup>6</sup>

### Abstark

Pajak adalah sumber penerimaan terbesar bagi Negara, maka Pemerintah dalam hal ini terus berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan penerapan sistem teknologi informasi dalam pendaftaran wajib pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, atau disebut sistem e-Registration. Sistem electronic registration (e-registration) adalah suatu layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan untuk Wajib Pajak dalam hal Wajib Pajak yang ingin mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak, yaitu dapat mendaftarkan dirinya dengan cara online untuk memproses data registrasi Wajib Pajak mulai dari input data hingga pengaktivasi jumlah fundamental wajib pajak (NPWP) dan pencetakan kartunya di KPP manapun. Sedangkan untuk fiskus atau petugas pajak memudahkannya dalam memberikan pelayanan kepada calon Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan proses praktik penerapan Aplikasi e-Registration dalam permohonan pendaftaran NPWP dan untuk meninjau bagaimana pelaksanaan pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi e-Registration. Penelitian ini merupakan penelitian dengan studi literatur, sumber dan metode pengumpulan data dengan mengambil data di pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian.

**Kata Kunci:** Administrasi Publik, Perpajakan, E-registrasi efektifitas, NPWP *Online*

### 1. PENDAHULUAN

Pajak penghasilan merupakan salah satu pajak yang langsung dipungut oleh pemerintah pusat dari wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang diterapkan menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan No.7 tahun 1983, sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Pajak Penghasilan No.7 tahun 1991, Undang Undang Pajak Penghasilan No.10 tahun 1994 dan Undang Undang Pajak Penghasilan No. 17 tahun 2000 yang menganut Fiscal Self Assesment, artinya wajib pajak menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang terutang menurut undang-undang pada suatu masa pajak, bagian tahun pajak atau suatu tahun pajak. Hal ini berarti bahwa wajib pajak bertanggung jawab atas kewajiban pajak menurut peraturan undang-undang dari saat pendaftaran diri sebagai wajib pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung, menyetorkan pajak yang terutang dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Rapina, 2003).

Dengan dikukuhkannya seseorang menjadi seorang wajib pajak bersama dengan terbitnya NPWP atas nama orang pribadi tersebut atau suatu badan, maka orang tersebut telah dapat melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kepada pemerintah sejak saat itu pula.

Pengertian dari NPWP itu sendiri 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 Wajib Pajak (Bawono, Prayudi, Kurnianto, 2016)

Namun masa sekarang ini tuntutan pelayanan publik oleh masyarakat semakin tinggi. Sayangnya citra pelayanan publik di sejumlah lembaga pemerintahan terkesan lambat dan berbelit-belit. Permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik ditanggapi serius oleh pemerintah sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik. Akan tetapi Pemerintah menunjukkan keseriusannya dengan melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dilakukan oleh seluruh instansi pemerintah, termasuk didalamnya Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Reformasi birokrasi yang terjadi di tubuh Kementerian Keuangan pada hakikatnya merupakan sebuah upaya untuk melakukan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan, terutama yang berhubungan dengan aspek organisasi, proses bisnis, dan sumber daya manusia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sebagai salah satu instansi yang secara struktural berada di bawah tanggung jawab Kementerian Keuangan, memperbaharui sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diberi kannya menjadi lebih modern, efisien, dan efektif. Pembaharuan sistem tersebut diterapkan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Indonesia.

Sebagaimana diketahui, saat ini terdapat berbagai inovasi layanan perpajakan yang dikeluarkan oleh DJP. Salah satu layanan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah layanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan janji penyelesaian layanan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap. Nomor Pokok Wajib Pajak atau yang lebih dikenal masyarakat dengan istilah NPWP merupakan serangkaian nomor seri yang wajib dimiliki oleh setiap Wajib Pajak, baik itu perorangan maupun dalam bentuk Badan yang mempunyai penghasilan kena pajak. Fungsi utama dari NPWP ini sebagai identitas pengenal Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

Untuk memperoleh NPWP, terlebih dahulu masyarakat yang ingin membuat NPWP harus memenuhi persyaratan administrasi, baik yang menyangkut syarat subjektif maupun syarat objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemohon yang telah memenuhi persyaratan dapat mengajukan permohonan pendaftaran NPWP di KPP yang wilayah kerjanya meliputi domisili atau tempat kegiatan Wajib Pajak yang bersangkutan. Permohonan pendaftaran yang diajukan oleh calon Wajib Pajak dapat dilakukan baik secara manual maupun online. Permohonan yang diajukan secara manual dilakukan Wajib Pajak dengan mendatangi langsung KPP untuk menyerahkan formulir pendaftaran dan berkas persyaratan administrasi. Sedangkan permohonan secara online, dilakukan dengan menggunakan sistem teknologi informasi yang merupakan bagian dari Sistem Informasi (SI) DJP yaitu Aplikasi Registrasi Elektronik (eRegistration) Sistem aplikasi ini menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data yang dimanfaatkan untuk mengelola proses pendaftaran yang masuk. Berkas persyaratan administrasi yang diajukan melalui Aplikasi e-Registration dapat diserahkan dengan mendatangi langsung KPP, dikirimkan menggunakan jasa pengiriman, atau dikirimkan via online dengan cara mengunggah berkas tersebut.

Aplikasi e-Registration merupakan aplikasi yang dirancang oleh DJP untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan pendaftaran di bidang perpajakan. Kehadiran Aplikasi e-Registration membuat masyarakat dapat mendaftarkan dirinya dengan mudah tanpa memandang waktu maupun tempat dari keberadaan sang pemohon. Prosedur dan janji layanan yang jelas dari layanan perpajakan ini juga dinilai dapat menambah daya tarik bagi masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut. (Bandiyono & Chaerul, 2019)

Atas dasar ketertarikan dan keingintahuan penulis serta keterangan-keterangan yang sudah dipaparkan sebelumnya, penulis akan mencoba untuk membahas lebih dalam mengenai mekanisme serta hasil dari pelayanan publik di bidang perpajakan dalam melakukan penerapan pendaftaran NPWP melalui Registrasi Elektronik (e-Registration).

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam pengerjaan artikel ini yaitu menggunakan studi literatur. Penelitian dengan studi literatur adalah sebuah penelitian yang persiapannya sama dengan penelitian lainnya akan tetapi sumber dan metode pengumpulan data dengan mengambil data di pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian. Sumber data untuk penelitian studi literatur dapat berupa sumber yang resmi akan tetapi dapat berupa laporan/kesimpulan seminar, catatan atau rekaman diskusi ilmiah, tulisan-tulisan resmi terbitan pemerintah dan lembaga-lembaga lain, baik dalam bentuk buku atau manual maupun digital.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perkembangan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk mendaftarkan diri dan melaporkan kegiatan usahanya melalui jaringan sistem informasi yang terhubung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu alasan utama munculnya sistem pendaftaran wajib pajak secara online yang bernama sistem Electronic Registration atau yang biasa disebut dengan sistem e-Registration.

Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online atau e-Registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem e-Registration merupakan salah satu produk layanan di Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan pendaftaran Wajib Pajak baru yang ingin memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Sistem e-Registration mulai efektif digunakan sejak tahun 2005, yaitu sejak diperbarui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 tentang Tata 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.

Menurut Priyoko (2014) yang dikutip oleh Puspita & Widyawati (2016), layanan registrasi online ini memiliki banyak keuntungan, diantaranya adalah:

1. Mempermudah masyarakat yang ingin membuat NPWP secara cepat dan dapat diakses dimana saja
2. Mempermudah pembuatan NPWP yang lokasi WP jauh dengan KPP Domisili, bagi yang tempat tinggal domisili sekarang berbeda dengan tempat tinggal yang ada di Kartu Identitas
3. Mempermudah cara melakukan pendaftaran NPWP

Dan tujuan utama dari pengembangan sistem e-registration ini adalah:

1. Untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mendaftar, update, hapus, dan informasi apapun, kapanpun serta dimana saja.
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga mengefisiensikan operasional dan administrasi Direktorat Jendral Pajak.
3. Memberikan fasilitas terkini bagi Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara online dengan memanfaatkan teknologi internet.
4. Memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak.

### 3.1 Mekanisme Serta Prosedur Mengenai Tata Cara Pendaftaran NPWP Secara E-Registration

Wajib Pajak, wajib mengajukan permohonan pendaftaran NPWP dengan menggunakan Formulir Pendaftaran Wajib Pajak berdasarkan PER-20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Usaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak, melalui sistem e-registration yaitu, permohonan pendaftaran dilakukan secara elektronik dengan mengisi Formulir Pendaftaran Wajib Pajak pada Aplikasi e-registration yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak sesuai (Pasal 4 ayat (2) PER20/PJ/2013):

- a. Permohonan pendaftaran yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak melalui Aplikasi e-registration dianggap telah ditanda tangani secara elektronik atau digital dan mempunyai kekuatan hukum.
- b. Wajib Pajak yang telah menyampaikan formulir pendaftaran Wajib Pajak melalui Aplikasi e-registration harus mengirimkan dokumen yang disyaratkan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
- c. Pengiriman dokumen yang disyaratkan dapat dilakukan dengan cara mengunggah (upload) salinan digital (softcopy) dokumen melalui Aplikasi e-registration atau mengirimkan dengan menggunakan Surat Pengiriman Dokumen yang telah ditanda tangani.
- d. Apabila dokumen yang disyaratkan belum diterima KPP dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah penyampaian permohonan pendaftaran secara elektronik, maka permohonan tersebut dianggap tidak diajukan.
- e. Apabila dokumen yang disyaratkan ini telah diterima secara lengkap, KPP menerbitkan Bukti Penerimaan Surat secara elektronik.
- f. Terhadap permohonan pendaftaran NPWP yang telah diberikan Bukti Penerimaan Surat, KPP atau KP2KP menerbitkan Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat diterbitkan.

Adapun sistem, mekanisme dan prosedur pendaftaran NPWP melalui sistem e-registration yaitu sebagai berikut:

1. Wajib Pajak membuka situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id>
2. Wajib Pajak memilih menu sistem e-Registration dan membuat account baru, kemudian login ke sistem e-Registration dengan mengisi username dan password yang telah dibuat
3. Wajib Pajak mengisi dan mengirimkan formulir permohonan dengan lengkap dan benar melalui Aplikasi e-Registration
4. Setelah mengisi dan mengirimkan formulir permohonan, Wajib Pajak harus mengirimkan dokumen yang disyaratkan ke KPP. Apabila dokumen yang disyaratkan dikirim secara online melalui Aplikasi e-Registration, Wajib Pajak mengunggah dan mengirimkan dokumen yang disyaratkan melalui sistem yang tersedia pada Aplikasi e-Registration.
5. Petugas Pendaftaran memantau informasi pendaftaran Wajib Pajak pada sistem e-Registration setiap hari kerja
6. Petugas Pendaftaran menerima SPD dan dokumen yang disyaratkan, meneliti kelengkapan, memproses dan melakukan pengecekan atas isian Formulir Permohonan Pendaftaran NPWP yang disampaikan melalui sistem e-Registration
7. Apabila formulir permohonan dan dokumen yang disyaratkan tidak benar dan tidak lengkap, Petugas Pendaftaran memberikan pemberitahuan kepada Wajib Pajak melalui email (Aplikasi e-Registration) agar Wajib Pajak dapat melengkapinya.
8. Petugas pendaftaran meneliti mengenai status Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak belum terdaftar, Petugas Pendaftaran menerbitkan BPS elektronik dan dikirimkan kepada Wajib Pajak melalui Aplikasi e-Registration. Apabila Wajib Pajak telah terdaftar dan tidak mengajukan permohonan Pendaftaran untuk Wajib Pajak Cabang, maka diberitahukan bahwa Wajib Pajak telah terdaftar dan atas permohonan yang diajukan, tidak diberikan NPWP. Apabila Wajib Pajak telah terdaftar dan mengajukan permohonan Pendaftaran untuk Wajib Pajak Cabang

Petugas Pendaftaran menerbitkan BPS elektronik dan dikirimkan kepada Wajib Pajak melalui Aplikasi e-Registration.

9. Petugas pendaftaran mencetak kartu NPWP dan konsep SKT, kemudian menyerahkan kartu NPWP dan konsep SKT tersebut kepada Kepala Seksi Pelayanan

10. Kepala Seksi Pelayanan meneliti, menandatangani SKT dan menyerahkan kembali kartu NPWP dan SKT kepada Petugas Pendaftaran

11. Petugas Pendaftaran menata usahakan dokumen dan menyampaikan Kartu NPWP, SKT dan Starter-Kit kepada Wajib Pajak melalui Aplikasi e-registration.

### **3.2 Efektifitas Penerapan Sistem E-Registration Sebagai Sarana Dalam Pendaftaran NPWP.**

Sistem e-registration ini adalah salah satu kebijakan baru yang diterapkan oleh DJP. Tujuan utama dari penerapan sistem e-registration ini adalah untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, salah satunya yaitu untuk mempermudah dalam hal mendaftarkan NPWP. Selain Wajib Pajak, sistem e-registration juga mempermudah fiskus atau petugas pajak dalam melakukan pelayanan dan memproses pendaftaran Wajib Pajak. Kemudahan-kemudahan yang diharapkan DJP dalam penerapan sistem e-registration ini sudah dirasakan langsung oleh Wajib Pajak maupun fiskus atau petugas pajak. (Putri & Aveoleta Balqis Luthfia, 2019)

Kemudahan yang dirasakan oleh fiskus atau petugas pajak adalah memudahkan untuk melakukan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak. Semua pelayanan yang ada dalam perpajakan seperti pendaftaran NPWP, pengukuhan dan pencabutan Pengusaha Kena Pajak, pengajuan non efektif untuk Wajib Pajak pensiunan maupun Wajib Pajak usahawan yang usahanya sudah tidak berjalan lagi, pelayanan untuk Wajib Pajak yang pindah tempat itu terdapat di e-registration. Dengan adanya e-registration ini sangat mempermudah fiskus atau petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya.

Kemudahan juga dirasakan oleh Wajib Pajak yang menerapkan sistem e-registration ini yaitu memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya salah satunya yaitu, memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pendaftaran NPWP. Dengan adanya sistem e-registration ini Wajib Pajak hanya perlu melakukan pendaftaran NPWP secara online dengan melalui handphone atau laptop dan tidak perlu lagi datang ke kantor pajak.

Untuk mengukur keefektifitasan dari penerapan sistem e-registration artikel ini menggunakan teori post-implementation yang diusulkan oleh Whyte & Bytheway (1996) dalam Gemmell & Pagano (2003). Pada teori post-implementation terdapat tiga aspek penting untuk mendapatkan persepsi dari Wajib Pajak maupun petugas pajak atau fiskus. Tiga aspek tersebut adalah produk, layanan dan proses. Dalam hal ini, produk yaitu terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang diberikan kepada Wajib Pajak maupun fiskus atau petugas pajak, layanan yaitu bagaimana Wajib Pajak dan fiskus atau petugas pajak merespons sistem e-registration tersebut dan proses yaitu bagaimana sistem e-registration ini memproses pengadministrasian perpajakan dengan baik. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

#### **1. Produk**

Pada aspek produk untuk menilai efektivitas sistem e-registration ada tiga hal yang harus diperhatikan yaitu:

- Kualitas Informasi, menjadi salah satu faktor penting dalam efektivitas penerapan sistem e-registration. Kualitas informasi yang terdapat pada sistem e-registration ini dirasa mampu mengidentifikasi akurasi, relevansi dan fleksibilitas output serta dapat diandalkan. Akurasi, relevansi dan fleksibilitas pada penerapan sistem e-registration ini ada pada bagian data-data Wajib Pajak.
- Desain Front-end, merupakan salah satu hal penting dalam keberhasilan penerapan suatu produk sistem informasi seperti pada sistem e-registration. Front-end yang didesain dengan baik akan memungkinkan Wajib Pajak dan fiskus atau petugas pajak merasa

nyaman saat menggunakannya. Selain itu desain front-end yang telah dirancang dengan baik dan mendapatkan respon baik dari pengguna maka akan menghasilkan suatu keberhasilan dari penerapan suatu sistem informasi.

- Tingkat Fungsionalitas, Sistem e-registration memiliki tingkat fungsionalitas yang tinggi dalam melakukan berbagai hal. Pendapat dari fiskus atau petugas pajak fungsionalitas dalam e-registration ini didapatkan dari penggunaan yang dapat digunakan untuk melakukan semua bentuk administrasi perpajakan. Petugas pajak berpendapat bahwa sistem e-registration ini sangat membantunya dalam menjalankan tugas. Maka, tingkat fungsionalitas pada penerapan sistem e-registration ini sangat tinggi. Sedangkan, menurut Wajib Pajak fungsionalitas sistem e-registration terdapat pada kemudahan Wajib Pajak dalam hal mendaftarkan NPWP melalui online. Sistem e-registration ini memiliki fungsionalitas yang cukup baik untuk Wajib Pajak yang sudah sadar akan kemajuan teknologi informasi walaupun step-step yang terdapat dalam sistem e-registration dirasa masih membingungkan terkait dengan pengisian formulirnya.

## 2. Layanan

Adapun pada aspek layanan untuk menilai efektivitas sistem e-registration ada dua hal yang harus diperhatikan yaitu:

- Keterlibatan Pengguna, Salah satu hal yang harus diperhatikan dari aspek layanan pada penerapan sistem e-registration adalah keterlibatan pengguna. Dalam hal ini berapa banyak dan bagaimana kenaikan jumlah pengguna sistem e-registration dapat digunakan untuk mengukur keterlibatan pengguna sebagai faktor penting dalam keberhasilan suatu proyek. Saat ini sudah banyak Wajib Pajak yang menerapkan sistem e-registration untuk mendaftarkan NPWP.
- Komunikasi dan Responsif, menjadi hal yang sangat penting dalam penerapan sistem informasi. Aspek komunikasi dan responsif pada penerapan sistem e-registration ini adalah bagaimana DJP menyediakan wadah untuk Wajib Pajak maupun fiskus atau petugas pajak dalam menyampaikan kritik dan sarannya terkait dengan penerapan sistem tersebut. Dalam sistem e-registration terdapat kolom bertuliskan help yang dapat di klik oleh fiskus jika ingin menyampaikan kritik dan saran terkait sistem e-registration. Berbeda dengan fiskus, Wajib Pajak memiliki wadah sendiri untuk menyampaikan kritik dan saran maupun pengaduan terhadap produk-produk yang telah diciptakan oleh DJP. Kring pajak adalah salah satu wadah yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak. Pada layanan kring pajak ini Wajib Pajak dapat menelfon ke nomor 500200 untuk menyampaikan kritik dan sarannya. Selain itu, Wajib Pajak juga dapat menyampaikannya melalui website pengaduan yaitu, [pengaduan.pajak.go.id](http://pengaduan.pajak.go.id) atau melalui e-mail ke [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id). Untuk Wajib Pajak yang kurang memahami atau masih awam dengan internet, Wajib Pajak juga dapat mengirimkan surat ke kantor pusat DJP yakni Jl. Gatot Subroto No. Kav 40-42, Senayan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

## 3. Proses

Gemmel dan Pagano menerangkan bahwa kesuksesan sebuah produk sistem informasi terletak pada bagaimana proses dari penerapan suatu sistem informasi, terlepas dari pengguna akan merasakan pengaruhnya secara langsung maupun tidak langsung. Keefisienan dalam penerapan suatu sistem informasi juga termasuk didalam proses tersebut. Wajib Pajak maupun fiskus atau petugas pajak merasakan kenyamanan dari bagaimana proses sistem e-registration melakukan pendaftaran NPWP secara online dibandingkan dengan pendaftaran NPWP secara manual. Wajib Pajak maupun fiskus merasakan keefektifan dari proses tersebut karena akan lebih mempersingkat waktu dalam melakukan pendaftaran NPWP dan tidak mengganggu Wajib Pajak dalam melakukan aktifitasnya yang lain. (Putri & Aveoleta Balqis Luthfia, 2019)

### 3.3 Faktor Penghambat dan Pendukung atas Penerapan E-registration Terhadap Pendaftaran NPWP

Dalam penerapan sistem e- registration terhadap pendaftaran NPWP didalamnya terdapat faktor- faktor yang menghambat jalannya pendaftaran NPWP serta terdapat pula faktor-faktor yang mendukung jalannya pendaftaran NPWP menggunakan sistem e-registration diantaranya:

a. Faktor Penghambat

- Down Error pada Sistem, Penerapan sistem informasi akan selalu mengalami perbaikan sistem yang bertujuan untuk mengupgrade menjadi sistem yang lebih baik lagi demi kenyamanan pengguna. Tidak terkecuali untuk sistem e-registration. Pada waktu yang tidak dapat diprediksi sistem e-registration akan melakukan perbaikan sistem dari pusat yakni DJP. Dalam melakukan perbaikan sistem ini seringkali sistem e-registration mengalami down error sehingga menghambat aktifitas fiskus atau pegawai pajak melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak.
- Pengetahuan terhadap Teknologi, Pengetahuan terhadap teknologi seringkali menjadi salah satu faktor penghambat dari penerapan suatu teknologi informasi. Masih terdapat banyak masyarakat yang belum memahami tentang teknologi informasi terutama yang terkait dengan internet. Sistem e-registration ini bisa menjadi suatu kesulitan bagi masyarakat yang kurang atau bahkan belum memahami terkait teknologi informasi.
- Ketergantungan Sistem dan Koneksi Jaringan Internet Modernisasi pada administrasi perpajakan saat ini didominasi dengan layanan-layanan dengan menggunakan sistem informasi yang secara tidak langsung akan bergantung pada jaringan internet. Penerapan sistem e-registration ini menjadi salah satu modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan DJP untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tetapi, kelemahan dari penerapan sistem e-registration ini adalah pada sistem ini membutuhkan koneksi jaringan internet.

b. Faktor Pendukung

- Kesadaran Masyarakat, Penerapan pada suatu kebijakan akan berjalan dengan baik jika terdapat dukungan dari beberapa pihak yang terkait dengan sistem tersebut. Begitu pula dengan kebijakan penerapan sistem e-registration sebagai layanan pendaftaran NPWP ini. Salah satunya adalah kesadaran dari Wajib Pajak akan menjadi faktor pendukung dari keberhasilan penerapan sistem e-registration ini.
- Dukungan Pemerintah, Penerapan sistem e-registration sebagai sarana pendaftaran NPWP merupakan salah satu langkah modernisasi yang dilakukan DJP untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar. Dukungan dari beberapa pihak menjadi salah satu faktor pendukung dari penerapan sistem e-registration ini. Dalam hal ini, dukungan dari pemerintah menjadi salah satu faktor pendukung dari keberhasilan atas penerapan sistem e-registration.
- Efisiensi Waktu, Salah satu faktor pendukung dari penerapan sistem e-registration sebagai sarana pendaftaran NPWP adalah efisiensi waktu. Efisiensi waktu ini menjadi keuntungan yang diperoleh petugas pajak atau fiskus maupun Wajib Pajak. Keuntungan yang diperoleh Wajib Pajak dari efisiensi waktu adalah Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP.

#### 4. KESIMPULAN

Pelayanan publik di bidang perpajakan dalam melakukan penerapan pendaftaran NPWP melalui Registrasi Elektronik (e-Registration) sejauh ini sangat membantu baik bagi Wajib Pajak maupun bagi petugas pajak. Dikarenakan penerapan e-Registration ini mempermudah masyarakat tentunya wajib pajak yang ingin membuat NPWP secara cepat dan dapat diakses dimana saja sehingga lebih efisien, serta mempermudah petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak. Namun dibalik itu semua masih terdapat faktor penghambat dalam penerapan pendaftaran NPWP melalui e-Registration yaitu, masih minimnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem e-registration dalam pendaftaran NPWP dan juga masih adanya gangguan jaringan ketika mengakses aplikasi e-registration. Maka dari itu pemerintah diharapkan melakukan kegiatan sosialisasi kepada

masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti pajak bertutur, relawan pajak, pajak goes to school, dan pelayanan belajar pajak secara online.

## 5. REFERENSI

- Moenir. 2008. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Bumi Aksara
- Sunarjo, Djoenasih S. 1984. Opini Publik. Yogyakarta: Liberty
- Putri, Kharisma, Dudi Pratomo. 2021. Pengaruh Penerapan Pendaftaran NPWP Secara Online (e-Registration), e-Billing dan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2019). *Jurnal e-Proceeding of Management* ,8 (6), Hal 83-88
- Ombusman.go.id. 29 November 2020. Mengenal Pelayanan Publik. Diakses 18 November 2022. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik#:~:text=Sedangkan%20definisi%20%22Pelayanan%20Publik%22%20menurut,pelaksanaan%20ketentuan%20peraturan%20perundang%20undangan>
- Gramedia.com. 19 Juli 2022. Pengertian NPWP: Jenis, Manfaat, dan Cara Membuat NPWP. Diakses 18 November 2022. <https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-npwp/>
- Bandiyono, A., & Chaerul, I. F. A. (2019). Layanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran NPWP Melalui Aplikasi Registrasi Elektronik (E-Registration). *Jurnal Demokrasi Dan Otonomi Daerah*, 17(2), 85–166.
- Bawono, Prayudi, Kurnianto, dan S. (2016). Analisis Penerapan Electronic Registration ( E-Reg ) ( Studi Kasus Pada Kpp Purwokerto Jawa Tengah ) The Analysis of Electronic Registration ( E-Reg ) application. *Jurnal POLINELA*, 7.
- Putri & Aveoleta Balqis Luthfia. (2019). Analisis Penerapan Sistem E-Registration sebagai Saraana Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Oang Pribadi di KPP Pratama Tuban). <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/177836/>