ABSTRAK

PELAYANAN PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) DENGAN SISTEM *E-REGISTRATION* DALAM SITUS *HTTP://*WWW.PAJAK.GO.ID DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

Penelitian ini dilakukan karena dilatar belakangi oleh adanya penggunaan sistem *e-Registration* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak **(**NPWP) terhadap masyarakat. Penelitian ini difokuskan sampai sejauh mana terlaksananya pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* dalam situs *http://www.pajak.go.id*.

Teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah teori pelayanan dari Surjadi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah melalui studi pustaka, studi lapangan dan observasi non partisipan serta dengan melakukan wawancara dan dokumentasi, informan dalam penelitian ini adalah aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dan masyarakat Kota Bandung yang melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Regitration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dengan menggunakan teknik *purposive*.

Berdasarkan hasil penelitian, masukan dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* dalam situs *http://www.pajak.go.id* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung belum cukup baik dikarenakan tingkat atau besaran sumber daya yang di gunakan belum maksimal, Proses dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung sudah sesuai dengan Standar Pelayana Minimal, Hasil dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* cukup baik karena adanya peningkatan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Manfaat sudah memberikan manfaat kepada aparaur perpajakan maupun masyarakat yang melakukan pelayanan pendaftaran NPWP. Dampak yang di rasakan banyak memberikan dampak positif dibandingkan dampak negatif.

ABSTRACT

REGISTRATION SERVICE OF TAXPAYER REGISTRATION NUMBER BY E-REGISTRATION SYSTEM IN HTTP://WWW.WAJIBPAJAK.GO.ID WEBSITE AT TAXES OFFICE OF PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

The study based on e-registration system utilization to improve of registration service of Taxpayer Registration Number for people. It is focused on how the service has implemented by the system at http://www.pajak.go.id website.

Theory used in this research is Surjadi's service one. The method is descriptive with qualitative. Data collection technique use literature, field study, and non-participant observation, also interview and documentation with the informants are apparatus of Taxes Office Pratama Bandung Cibeunying and Bandung people as customer who use e-registration system at the Taxes Office with purposive technique.

By the result, input of registration service of Taxpayer Registration Number by e-registration system at the website of Taxes Office Pratama Bandung Cibeunying do not optimum yet as the level and scale of the existing resource is insignificant. The process of registration service of Taxpayer Registration Number by e-registration system at the Taxes Office Pratama Bandung Cibeunying is suitable to the minimum standard. The result of registration service by the system is proper based on improvement of registration number. There are benefit experienced by people and apparatus carrying out the registration service and gives positive impact than negative one.