# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1. Masukan dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung

Kemajuan teknologi dan informasi merupakan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan pembangunan ditingkat nasional maupun di daerah. Upaya untuk mengefektifkan penggunaan teknologi dan informasi dilembaga pemerintahan merupakan upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan dalam rangka pelaksanaan Pasal 9 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 20/PMK.03/2008 tentang "Jangka Waktu Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak", perlu menetapkan Peraturan

Direktur Jenderal Pajak tentang "Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak". Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan NPWP. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau melakukan pekerjaan bebas termasuk wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dan wajib pajak badan, wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP paling lama 1 (satu) bulan setelah saat usaha mulai dijalankan.

Modernisasi administrasi perpajakan yang di lakukan Direktorat Jenderal Pajak pada pelayanan pendaftaran NPWP ialah, dengan adanya pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang sebut pendaftaran pajak secara *online* atau sistem *e-Registration* yang terdapat di dalam situs Direktorat Jenderal Pajak yaitu *http//:www.pajak.go.id*. Pelayanan pendaftaran atau pembuatan NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak *http//:www.pajak.go.id* yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama seperti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying di Kota Bandung, dalam pelaksanaannya proses pelayanan yang dimulai dengan indikator masalah berupa masukan pada layanan tersebut.

Masukan yang dimaksud adalah berupa hal-hal yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran NPWP melalui sistem *e-Registration*, berupa tingkat atau besaran sumber daya yang digunakan dalam pelayanan NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dimana indikator ini sangat diperlukan sekali untuk menunjang terlaksananya pelayanan NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*.

Usaha Direktorat Jenderal Pajak memodernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Yang diperlukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* diantaranya berupa pemberian masukan, yakni bagaimana tingkat atau besaran sumber daya yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*, seperti peralatan, perlengkapan, biaya, dan pesonil yang merupakan masukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration.* Dimana masukan adalah indikator standar pelayanan minimal yang pada pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying harus dapat terpenuhi.

Penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian tentang pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*, maka diketahui bahwa masukan pelayanan pembuatan NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* yang merupakan tingkat atau besaran sumber daya yang digunakan seperti peralatan, perlengkapan, uang atau biaya dan

personil. Dimana masukan dalam pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* terdiri dari beberapa hal.

*Pertama* Peralatan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying membutuhkan peralatan untuk menunjang dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration,* dimana peralatan ini menjadi alat utama yang digunakan untuk mengaplikasikan sistem *e-Registration* dalam pelayanan pendaftaran NPWP. Alat yang dimaksud disini adalah alat-alat yang dapat digunakan dalam melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* seperti komputer yang sudah dilengkapi dengan jaringan internet, printer dan alat-alat lain. Dengan peralatan ini aplikasi sistem *e-Registration* dapat di fungsikan oleh wajib pajak di Kota Bandung untuk mendaftarkan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying secara langsung, terutama wajib pajak yang berada pada wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Komputer yang sudah dilengkapi dengan jaringan internet dapat mengakses situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat *http://www.pajak.go.id* dalam melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.*

Peralatan yang menunjang pelayanan aplikasi sistem *e-Registration*, diantaranya beberapa unit komputer dan alat lainnya yang di sediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Peralatan ini digunakan untuk menerima informasi dari aplikasi sistem *e-Registration* yang memberikan layanan pendaftaran NPWP, yang di lakukan wajib pajak melalui situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat

*http://www.pajak.go.id*. Dengan demikian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dapat langsung mendata wajib pajak yang melakukan pendaftaran NPWP melalui sistem *e-Registration* sesuai dengan informasi yang didapat dari situs tersebut.

Komputer sebagai alat untuk mengakses aplikasi sistem *e-Registration*, menyimpan dan mengolah data-data tentang wajib pajak yang melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.* Sedangkan printer sebagai alat untuk mencetak dokumen berupa formulir permohonan pendaftaran NPWP dan dokumen-dokumen pendaftaran (NPWP) sebagai arsip di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Menurut staf pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, peralatan yang menjadi penunjang terlaksananya pendaftaran NPWP melalui aplikasi sistem *e-Registration* cukup memadai, dimana peralatan tersebut telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menunjang berjalannya pelayanan pendaftaran NPWP melalui aplikasi sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Peralatan yang memadai berupa komputer yang sudah dilengkapi dengan jaringan internet, printer dan alat-alat lain (keyboard, mouses, scanner) sangat membantu dalam mengidentifikasi wajib pajak yang melakukan pendaftaran NPWP melalui aplikasi sistem *e-Registration.* Dengan demikian pelayanan pendaftaran NPWP melalui aplikasi sistem *e-Registration* dapat dilakukan sesuai dengan tujuan pelayanan pendaftaran NPWP melalui aplikasi sistem *e-*

*Registration* yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Peralatan sebagai masukan utama dalam pelayanan pendaftaran dengan menggunakan sistem *e-Registration,* untuk itu peralatan berupa komputer yang dilengkapi jaringan internet dan printer harus juga dapat dipenuhi oleh konsumen atau masyarakat sebagai wajib pajak dalam melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunkan sistem *e-Registration*.

Penggunaan peralatan berupa komputer yang dilengkapi jaringan internet barulah konsumen atau masyarakat yang menjadi wajib pajak dapat melakukan pendaftaran NPWP penggunaan sistem *e-Registration*. Dimana dengan komputer yang dilengkapi jaringan, konsumen dapat mengoprasionalkan sistem *e-Registration* yang ada dalam situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat *http://www.pajak.go.id*. Selain Komputer yang dilengkapi jaringan internet terdapat juga alat-alat lain yaitu *printer.* Kegunaan *printer* pada konsumen atau masyarakat adalah untuk mencetak formulir permohonan NPWP dan surat keterangan terdaftar sementara (SKTS) yang didapatkan melalui proses pendaftaran oleh wajib pajak (konsumen atau masyarakat) yang dilakukan dengan menggunakan sistem *e-Registration.* Untuk itu sumber daya berupa peralatan harus dapat dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying memberikan pelayanan pendaftaran NPWP maupun masyarakat atau konsumen sebagai wajib pajak yang melakukan pendaftaran NPWP.

*Kedua* perlengkapan, selain peralatan yang memadai dalam pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying membutuhkan sumber daya lain yang digunakan, yaitu perlengkapan yang merupakan sarana dan prasarana pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration,* perlengkapan yang di maksud dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* yaitu berupa kelengkapan peralatan proses penggunaan aplikasi sistem *e-Registration* sebagai masukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration.* Perlengakapan tersebut adalah berupa situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat *http://www.pajak.go.id* yang menjadi sarana dimana aplikasi sistem *e-Registration.*

Sarana situs Direktorat Jenderal Pajak sudah *online* dengan alamat *http://www.pajak.go.id* didalamnya terdapat menu aplikasi sistem *e-Registration* untuk mendaftarkan NPWP. Pengunaan situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat *http://www.pajak.go.id* dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration,* agar pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* dapat dilakukan secara *online.* Dimana hal ini dapat memberikan kemudahan pada wajib pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem aplikasi *e-Registration* dimana saja dan kapan saja bisa dilakukan.

Sarana prasarana lain yaitu kios pendaftaran (NPWP) berupa mobil pajak. Kios pendaftaran ini memiliki fungsi yang dapat membantu masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk meng-*aksess* sistem *e-Registration* dalam pendaftaran NPWP. Akan tetapi tidak terdapat kios pendaftaran NPWP di Kantor Pelayana Pajak Pratama Bandung cibeunying yang

menjadi sarana untuk menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.* Untuk itu yang harus disiapkan Kantor Pelayana Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah berupa loket mesin pelayanan kios pendaftaran NPWP yang berisi aplikasi sistem *e-Registration*, tersedianya kios pendaftaran NPWP berupa mobil pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung cibeunying dapat membantu masyarakat atau konsumen sebagai wajib pajak untuk mengakses aplikasi sistem *e-Registration*. Selain kios pendaftaran di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying masyarakat juga dapat mengakses sistem ini lewat warung internet yang ada di sekitar lingkungan masyarakat.

*Ketiga*, biaya atau anggaran merupakan suatu alat untuk perencanaan dan pengawasan operasi keuntungan dalam suatu organisasi laba dimana tingkat formalitas suatu budget tergantung besar kecilnya organisasi. Untuk melaksanakan tugas dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*, tentu saja diperlukan rencana yang matang oleh Direktorat Jenderal Pajak. Anggaran dari Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu rencana yang disusun secara sistematis yang meliputi seluruh kegiatan perpajakan, yakni reformasi perpajakan dengan modernisasi kegiatan perpajakan.

Anggaran perpajakan berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) APBN yang mencapai Rp1.126,1 triliun, pada tahun 2010 sebagian dialokasikan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan anggaran pendapatan negara dan hibah berjumlah Rp42,7 triliun dari Rp949,7 triliun dalam APBN 2010, yang kemudian menjadi Rp992,4 triliun di APBN-P 2010. Dalam hal ini Pemerintah akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengupayakan tercapainya

target peningkatan penerimaan perpajakan sebesar Rp10,1 triliun, yaitu dari usulan semula Rp733,2 triliun dalam APBN-P 2010 menjadi Rp743,3 triliun dengan terus melanjutkan langkah-langkah reformasi di bidang perpajakan, maupun dengan melakukan langkah-langkah peningkatan upaya tambahan (*extra effort*) di bidang perpajakan, baik melalui ekstensifikasi, intensifikasi, serta penegakan hukum (*law enforcement*) di bidang perpajakan, dengan antara lain melaksanakan pemeriksaan, penagihan, dan penyidikan pajak.

Anggaran untuk kegiatan perpajakan yang dinyatakan dalam unit (kesatuan) moneter dan berlaku untuk jangka waktu (periode) tertentu yang akan datang. Anggaran menunjukkan suatu proses, sejak dari tahap persiapan yang diperlukan sebelum dimulainya penyusunan rencana, pengumpulan berbagai data dan informasi yang diperlukan. Pembagian tugas perencanaan, penyusunan rencana itu sendiri, implementasi dari rencana tersebut, sampai pada akhirnya tahap pengawasan dan evaluasi dari hasil-hasil pelaksanaan rencana.

Secara umum, tujuan disusunnya suatu anggaran perpajakan adalah agar kebutuhan jangka pendek yang tercantum dalam anggaran tersebut dapat terpenuhi, anggaran akan menuntun agar pencapaian tujuan jangka pendek tetap konsisten sesuai dengan tujuan dan sasaran Direktorat Jenderal Pajak. Usia anggaran perpajakan pada umumnya satu tahun sesuai APBN, bertujuan agar anggaran harus memungkinkan untuk dilakukan revisi dari waktu ke waktu karena perubahan kondisi ekonomi peraturan pemerintah serta faktor-faktor eksternal lainnya.

Anggaran rencana pembelanjaan pemerintah dan pendapatan yang diharapkan, serta mencerminkan prioritas kebijakan untuk tahun berikutnya. Namun anggaran bukan sekedar dokumen biasa. Anggaran adalah siklus dari serangkaian proses sepanjang tahun yang setiap tahapnya menawarkan masyarakat sipil berbagai titik akses untuk mempengaruhi sumber daya, alokasi dan hasil anggaran.

Biaya merupakan sumber daya keuangan yang sangat perlu disiapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang diberikan oleh Departemen Keuangan pada Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka pelayanan kegiatan perpajakan khususnya pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem aplikasi *e-Registration.* Sumber daya keuangan yang digunakan atau disiapkan dalam pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem aplikasi *e-Registration*, dapat mempengaruhi masukan dalam pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem aplikasi *e-Registration.* Sebab dengan adanya sumber daya keuangan yang memadai maka pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem aplikasi *e-Registration* dapat terlaksana sesuai dengan tujuan reformasi perpajakan yang di galang oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dimana besaran sumber daya keuangan yang digunakan berupa uang atau biaya, diperlukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem aplikasi *e-Registration.* Yakni biaya yang diperuntukan dalam menjalankan sistem *e-Registration* maupun dalam pengolahannya.

Biaya yang harus dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam hal ini untuk pengolahan aplikasi sistem *e-Registration* membutuhkan sumber daya keuangan yang cukup dalam pengolahan aplikasi tersebut, namun tidak dapat dijelaskan oleh aparatur perpajakan tentang jumlah biaya tersebut. Jumlah biaya tersebut dibutuhkan agar pelayanan aplikasi sistem *e-Registration* dapat terlaksana dengan baik. Karena aplikasi tersebut berada dalam situs yang bekerja secara *online*. Untuk itu diperlukan biaya dalam mengoperasionalkan aplikasi sistem *e-Registration*, seperti biaya perawatan komputer, aplikasi , jaringan internet dan surat-menyurat (pengiriman NPWP) kepada wajib pajak. Hal ini sudah menjadi kewajaran, karena untuk memberikan pelayanan yang maksimum pada masyarakat membutuhkan biaya yang cukup dalam pelaksanaannya. Sudah sepantasnya Direktorat Jendral Pajak megeluarkan biaya tersebut, agar pelayanan sistem *e-Registration* dapat berjalan sesuai dengan tujuan modernisasi perpajakan. Apabila biaya yang diperlukan tidak disiapkan, maka proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* dipastikan tidak akan berjalan efektif.

Sumber daya keuangan untuk membiayai proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* agar berjalan efektif, maka sumber daya tersebut berasal dari dana alokasi yang di berikan oleh pemerintah melalui Departemen Keuangan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk kegiatan perpajakan. Biaya tersebut diantaranya merupakan biaya oprasional dalam pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration.*

Dengan alokasi tersebut diharapkan tidak terjadi adanya pungutan biaya lagi oleh aparatur perpajakan kepada wajib pajak.

Jumlah biaya yang diperuntukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration,* tidak dapat diketahui secara spesifik oleh peneliti pada saat penelitian. Hal ini disebabkan karena data tersebut tidak ditemukan atau tidak bisa diberikan oleh aparatur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, karena data tersebut hanya diketahui oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berpusat di Jakarta. Direktorat Jenderal Pajak menggunakan jasa swasta sebagai penyedia dan perawatan aplikasi tersebut, sehingga biaya tersebut tidak dapat diketahui oleh Direktorat Jenderal Pajak wilayah di daerah. Sedangkan biaya yang dapat dikeluarkan oleh konsumen atau masyarakat sebagai wajib pajak, yakni berupa biaya mengakses internet. Biaya ini cukup terjangkau karena hanya membutuhkan tiga ribu rupiah per-jam (Rp.3.000,00/jam) dan biaya untuk mencetak dokumen formulir permohonan dan Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS).

*Keempat*, personil merupakan aparatur Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas pada pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration.* Aparatur disini dilihat berdasarkan bagaimana sumber daya aparatur yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan teknologi diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi informasi dan komunikasi didukung oleh instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-Government*. Instruksi ini merupakan kinerja pemerintah dalam mengimplementasikan pengembangan *e-government*.

Aparatur yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, sudah sesuai dengan apa yang diperlukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dimana aparatur tersebut sudah sangat terampil dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Selain itu dari tingkat pendidikan sudah sesuai, karena tingkat pendidikan aparatur yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari lulusan pendidikan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Uraian-uraian diatas, bahwa masukan dalam penyelenggaraan Pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying merupakan faktor utama berjalannya suatu program pelayanan. Yaitu dengan adanya masukan berupa tingkat atau besaran sumber daya yang digunakan seperti peralatan, perlengkapan, personil dan uang pada pelayanan tersebut, maka pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan sumber daya anggaran operasional perkantoran. Staf pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying mengeluarkan anggaran untuk penyelenggaraan operasional perkantoran, seperti: biaya untuk pembinaan administrasi pengelolaan pelayanan, contohnya: pembuatan surat keluar, pendidikan dan pelatihan aparatur. biaya untuk perawatan dan pengadaan sumber daya peralatan kantor, contohnya: pembelian komputer dan printer, pemasangan dan pembayaran program internet, pembelian telepon dan mesin fax, pembelian dan pemeliharaan kendaraan.

Sumber daya keuangan yang disiapkan oleh Derektorat Jenderal Pajak untuk penyelenggaraan perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi, contohnya: pembelian buku, lemari buku dan rak arsip. biaya untuk merenovasi ruang pelayanan dan loket, contohnya: merenovasi kursi tunggu bagi masyarakat yang melakukan pelayanan dan mengganti kaca loket, dan biaya rutin untuk pemeliharan sistem komputer dan perawatan peralatan kantor, contohnya: melakukan penginstalan. Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying mengeluarkan anggaran operasional perkantoran untuk kelangsungan kinerja aparatur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying ditunjang dengan adanya sumberdaya biaya, dimana untuk mensukseskan pelaksanaan pelayanan pendaftaran NPWP melalui sistem *e-Registration* diperlukan sumber daya anggaran untuk menunjang pengadaan sarana dan prasarana komunikasi tersebut, dimana dengan tersedianya sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya dapat mempermudah para staf pegawai dalam pengelolahan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

## 4.2. Proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung

Proses pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam prosesnya dapat dilihat menurut kegiatan yang dilakukan seperti, waktu, lokasi, isi program, penerapan dan pengelolahan. Dari kempat komponen tersebut maka peneliti dapat menjelaskan bagaimana proses yang dilakukan dalam pedaftaran atau pembuatan NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

*Pertama* yaitu waktu, waktu menandakan keadaan yang sekarang dan keadaan yang masa akan datang, banyaknya waktu yang disediakan berarti akan diketahui banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang

akan datang walaupun tidak selalu tepat. Waktu dalam pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* disini, yakni waktu yang diperlukan untuk menunjukan efisiensi dari pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration.* dalam hal ini waktu yang diperlukan harus bisa seefisiensi mungkin agar dapat menjadi daya tarik tersendiri pada masyarakat, supaya wajib pajak ingin melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* pada layanan yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Adanya ketetapan waktu dalam memberikan data yang di butuhkan dalam menjalankan suatu pelayanan pada masyarakat (wajib pajak).

Data yang diperlukan hendaknya diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketetapan waktu dalam memberikan data tersebut dimaksudkan agar infomasi dapat diberikan tepat waktu dan sesuai dengan situasi yang ada. Semakin tepat data tersebut diberikan maka semakin cepat informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh. Dengan demikian waktu tersebut dapat memberikan suatu efisensi dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration.*

Waktu yang di perlukan untuk melakukan pendaftaran NPWP menggunakan sistem *e-Registration* cukup singkat dalam prosesnya yaitu lima (5) menit wajib pajak telah terdaftar di Direkrorat Jenderal Pajak yang langsung di konfirmasikan kepada Kantor Pelayanan Pajak wilayah tempat wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya, karena sudah menggunakan aplikasi pembuatan atau pendaftaran NPWP yang proesnya secara *online* yaitu dengan

aplikasi sistem *e-Registration* melalui situs *http://www.pajak.go.id* sedangkan dengan pendaftaran NPWP secara manual membutuhkan waktu yang cukup lama yakni dimana wajib pajak harus menunggu dalam antrean yang sangat memakan waktu sampai berjam-jam. Terkadang dalam prosesnya juga bisa mencapai satu minggu untuk terdaftar sebagai wajib pajak, karena wajib pajak harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Waktu yang diperoleh dalam pendaftaran NPWP yang prosesnya secara *online* yaitu dengan aplikasi sistem *e-Registration* melalui situs *http://www.pajak.go.id* cukup singkat, karena dengan menggunakan aplikasi secara *online,* pelayanan yang dilakukan setiap waktu dapat dilakukan langsung sesuai pada waktu yang di inginkan oleh wajib pajak. Sehingga masyarakat dapat langsung melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk mengambil formulir pendaftaran NPWP. Namun hal ini sifatnya sementara, karena masih perlu menambahkan persyaratan lain dalam memperoleh kartu NPWP yang asli. Untuk itu konsumen harus mengirimkan dokumen-dokumen serta persyaratan yang diperlukan melalui pos atau membawakan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, agar mendapatkan kartu NPWP yang asli. Inilah yang menjadi hambatan waktu dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration.* Karena masih membutuhkan waktu dalam proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*.

Surat Keterangan Terdaftar Sementara hanya berlaku selama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran dilakukan, dan hanya berlaku untuk pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan di luar bidang perpajakan. Wajib pajak menyampaikan Formulir Registrasi Wajib Pajak yang sudah ditandatangani beserta persyaratannya secara langsung atau melalui pos secara tercatat ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran dilakukan. Dalam hal Formulir Registrasi Wajib Pajak beserta persyaratannya belum diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari, maka proses pendaftaran akan dibatalkan secara sistem. Akan tetapi hal ini sangat diperlukan, sebab dalam prosesnya pendaftran dan pembuatan NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* diperlukan kelengkapan lain yaitu persyaratan di tentukan diantaranya KTP dan lain-lain.

Cara pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* dapat dilakukan dengan tata cara pendaftaran NPWP melalui internet sebagai berikut:

1. Membuka situs DJP dengan alamat *http://www.pajak.go.id*.
2. Memilih menu sistem *e-Registration.*
3. Membuat *Account* baru pada sistem *e-Registration*.
4. *Login* ke sistem *e-Registration* dengan mengisi *username* dan *password* yang telah dibuat.
5. Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (OP,Badan atau Bendaharawan).
6. Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar dan kemudian klik tombol “daftar” jika telah selesai diisi dengan benar dan lengkap.

7. Mencetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap.
8. Mencetak Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS).
9. Wajib Pajak dapat mengirim Formulir dan SKTS serta dokumen persyaratan baik secara langsung maupun melalui Pos/Jasa Pengiriman.
10. Menerima SKT, NPWP dan/atau SPPKP dari KPP dimana Wajib Pajak Terdaftar setelah dilakukan validasi.

Wajib Pajak dapat menggunakan SKTS untuk melakukan pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan di luar bidang perpajakan.

Data pendukung yang perlu disiapkan oleh wajib pajak untuk mengisi formulir permohonan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan/tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas:
   1) Kartu Tanda Penduduk bagi Penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing.
2. Untuk Wajib Pajak Badan:
   1) Akte pendirian dan perubahan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap.
   2) NPWP Pimpinan/Penanggung Jawab Badan.
   3) Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab.
3. Untuk Bendahara sebagai Wajib Pajak Pemungut/Pemotong:
   1) Surat penunjukan sebagai Bendahara.
   2) Kartu Tanda Penduduk Bendahara.
4. Untuk Joint Operation sebagai Wajib Pajak Pemungut/Pemotong:
   1) Perjanjian Kerjasama/Akte Pendirian sebagai Joint Operation (JO).
   2) Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab.

3) NPWP Pimpinan/Penanggung Jawab JO.

*Kedua* lokasi, yaitu tempat dimana kegiatan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* dapat dilakukan oleh konsumen atau masyarakat sebagai wajib pajak. Lokasi yang dapat melakukan atau bisa mendapatkan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* yaitu bisa dilakukan di dimana saja (dengan komputer yang sudah dilengkapi dengan jaringan internet dan printer) atau di tempat umum yang menjual jasa layanan internet.

Peneliti menemukan yang terjadi dalam penentuan lokasi pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration,* kebanyakan konsumen atau masyarakat (wajib pajak) tidak melakukan di kios pendaftaran (mobil pajak), masyarakat atau konsumen lebih memilih untuk melakukan pendaftaran NPWP lewat sistem *e-Registration* di warung internet atau tempat lain yang bisa mengakses internet. Dimana dalam prosesnya, wajib pajak melakukan pendaftaran dengan mengakses situs Direktorat Jenderal Pajak yaitu *http://www.pajak.go.id* yang langsung terhubung dengan Direktorat Jenderal Pajak dan langsung terdaftar secara sementara di Direktorat Jenderal Pajak maupun Kantor Pelayanan Pajak yang dituju.

*Ketiga* isi program atau kegiatan apa saja yang terdapat dalam aplikasi sistem *e-Registration.* Dimana dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* alat yang digunakan adalah program apa yang berupa aplikasi sistem *e-Registration* yang ada dalam situs *http://www.pajak.go.id* milik Direktorat Jenderal Pajak.

Isi program sistem yaitu ada dalam sistem *e-Registration* diantaranya terdapat petunjuk pemakaian *sistem e-Registration.* Hal ini perlu dilakukan, karena agar tidak terjadi kesalahan dalam menggunakan sistem *e-Registration* yang dapat merugikan kosumen. Setelah melakukan prosedur tersebut maka konsumen baru bisa menjalankan sistem *e-Registration* di antaranya yaitu :

1. Membuka situs DJP dengan alamat *http://www.pajak.go.id.*
2. Memilih menu sistem *e-Registration.*
3. Membuat *Account* baru pada sistem *e-Registration*.
4. Login ke sistem *e-Registration* dengan mengisi *username* dan *password* yang telah dibuat.
5. Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (OP,Badan atau Bendaharawan).
6. Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar dan kemudian klik tombol "daftar" jika telah selesai diisi dengan benar dan lengkap.
7. Mencetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap.
8. Mencetak Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS).
9. Wajib Pajak dapat mengirim Formulir dan SKTS serta dokumen persyaratan baik secara langsung maupun melalui Pos/Jasa Pengiriman.
10. Menerima SKT, NPWP dan/atau SPPKP dari KPP dimana Wajib Pajak Terdaftar setelah dilakukan validasi.

( Sumber : *http://www.pajak.go.id*)

Petunjuk diatas dapat dilakukan oleh wajib pajak dalam menjalankan aplikasi sistem *e-Registration.* Dimana Wajib Pajak yang telah terdaftar dan belum mempunyai akses ke sistem *e-Registration,* dapat mengajukan permohonan untuk dapat mengakses sistem *e-Registration* atas NPWP yang bersangkutan

kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat atau wilayah wajib pajak terdaftar dengan membawa bukti pendaftaran yang berlaku.

*Keempat,* dari proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* yaitu Penerapan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.* Dimana seperti apa penerapan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yakni di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*

Penerapan pelayanan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam hal pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan penggunaan sistem *e-Registration.* Sudah sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration,* yakni memodernisasi kegiatan perpajakan dalam rangka peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat sebagai wajib pajak. Dengan demikian dapat meningkatkan produktifitas perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying maupun Direktorat Jenderal Pajak.

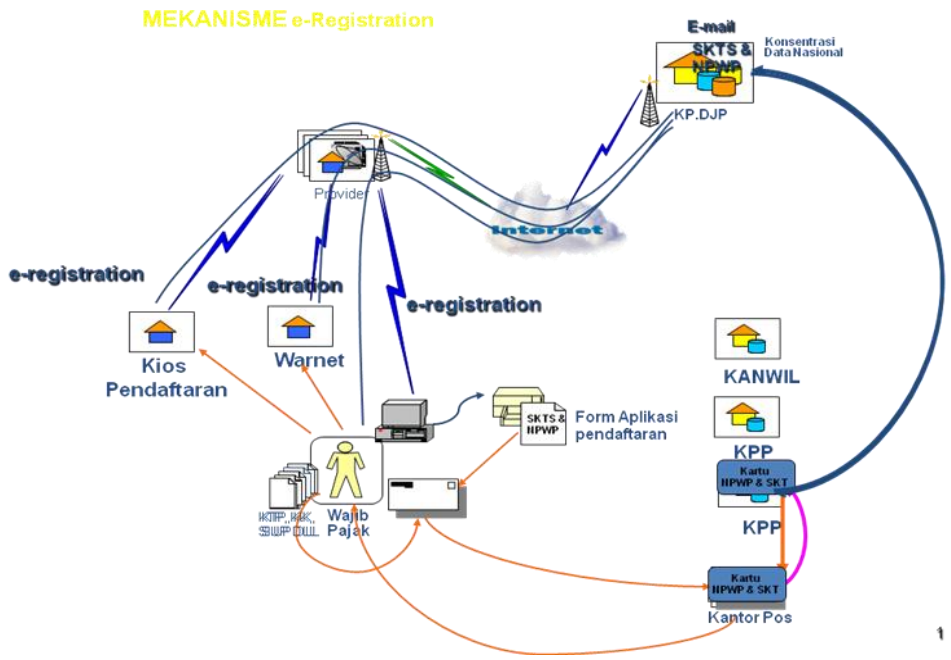
*Kelima,* pengolahan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.* Berupa pengolahan data dari aplikasi yang ada dalam sistem *e-Registration*. Dimana proses yang terjadi dalam pengolahan data aplikasi tersebut dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi, yakni wajib pajak melakukan pendaftaran NPWP dengan apalikasi sistem *e-Registration* yang terdapat pada situs Direktorat Jenderal Pajak *"http://www.pajak.go.id"*, kemudian

diproses oleh aplikasi tersebut yang secara langsung akan terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak maupun pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah tempat wajid pajak melakukan pendaftaran NPWP. Setelah itu barulah wajib pajak mendapat balasan cetakan dokumen untuk di *print* berupa dokumen NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS). Kemudian dapat dikirim melalui pos atau datang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak melakukan pendaftaran NPWP, agar mendapatkan kartu NPWP yang asli.

Temuan peneliti yakni adalah pengolahan aplikasi sistem *e-Registration* dilakukan oleh operator swasta yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menjalankan aplikasi tersebut, mulai perawatan sampai pengoprasian aplikasi. Hal ini sangat diperlukan, agar aplikasi tersebut dapat terjaga keamanannya dan tidak terjadi penyalah gunaan aplikasi tersebut. Operator yang di tunjuk merupakan Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP) yang melakukan kerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Gambar Berikut ini merupakan mekanisme pelayanan sistem *e-Registration.*

**Gambar 4.1**
**Mekanisme Sistem *E-Registration***




Sumber: KPP Pratama Bandung Cibeunying

Gambar 4.1 menjelaskan bagaimana mekanisme yang ada dalam proses pengelolahan data pada pelayanan pendaftaran atau pembuatan NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*. Dimana konsumen melakukan pendaftaran NPWP dimulai dari aplikasi yang tersedia dalam dalam situs Direktorat Jenderal Pajak yaitu sistem *e-Registration.* Dengan sistem *e-Registration* Wajib Pajak dapat mendaftarkan NPWP prosedur yang telah ditentukan yang kemudian terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak secara *online*. Setelah dilakukan pendaftaran permohonan yang sesuai dan benar, maka barulah konsumen atau wajib pajak dapat mencetak formulir permohonan NPWP dan Surat Keterang Terdaftar Sementara (SKTS) yang akan dikirim lewat pos

atau dibawa langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menjadi tempat masyarakat atau wajib pajak melakukan pedaftaran NPWP.

NPWP dapat diberikan pada konsumen atau wajib pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama, setelah konsumen memberikan bukti atau dokumen yang diperlukan seperti formulir permohonan, Surat Keterang Terdaftar Sementara (SKTS) dan dokumen persyaratan lainnya, yang dapat dikirim melalui pos maupun dapat diantarkan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak yang telah ditujuk. Barulah konsumen sebagai wajib pajak mendapat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

Uraian-uraian yang ada diatas, dapat menjelaskan oleh peneliti bahwa suatu proses pelayanan yang memberikan efisiensi pada masyarakat merupakan upaya Direkrorat Jenderal Pajak untuk melakukan moderenisasi perpajakan dengan menggunakan sistem *e-Registration* dalam pelayanan pendaftaran NPWP. Hal ini merupakan upaya pengukuranan suatu pelayanan pada masyarakat. Upaya tersebut sudah cukup memadai dalam melakukan proses pelaksana pelayanan pada masyarakat sebagai wajib pajak. Dimana proses pelayanan perpajakan yang merupakan kegiatan pengukuran terhadap efesiensi pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registratio*n di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung menuju suatu standar pelayanan minimal telah dapat memberikan suatu efisiensi pelayanan yang optimal.

### 4.3. Hasil dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan *(change program)* atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan *revolusioner*.

Pelayanan pendafrtaran NPWP dengan penggunaan sistem *e-Registration* yang berada dalam situs Direktorat Jenderal Pajak, bila dilihat dari hasil yang didapat setelah melakukan proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan penggunaan sistem *e-Registration*. Proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* pada akhir mendapatkan hasil dari proses pelayanan tersebut. Hasil yang maksud disini yaitu berupa wujud pencapainan kineja, termasuk pelayanan yang diberikan, persepsi publik terhadap pelayanan tersebut dan perubahan prilaku publik terhadap pelayanan pendaftaran NPWP yang menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.*

*Pertama,* wujud pencapaian kinerja yang merupakan salah satu hasil yang bisa didapatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying NPWP yang menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.* Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai atau personil perpajakan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang pegawai perpajakan merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Wujud pencapaian kinerja yang merupakan salah satu hasil yang bisa didapatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berupa NPWP yang menggunakan aplikasi sistem *e-Registration,* yakni kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen. Yang menjadikan pelayanan tersebut mendapatkan masukan maupun kritikan, agar pelayanan tersebut bisa menjadi suatu layanan masyarakat yang sesuai dengan tujuan dari pelayanan tersebut yaitu suatu layanan yang efektif dan efisien.

Kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunaan teknologi informasi perlu diwujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanaan pemerintah kepada masyarakat. Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan teknologi diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur

pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi dan informasi dan komunikasi didukung oleh instruksi presiden republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-Government*. Instruksi ini merupakan kinerja pemerintah dalam mengimplementasikan pengembanagn *e-government*.

Penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam melakukan pelayanan pembuatan atau pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan menggunakan sistem *e-Registration*. Peneliti mendapatkan jawaban mengenai wujud pencapain kinerja yang merupakan hasil dari pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* melalui *situs http://www.pajak.go.id di* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Kinerja Kantor Pelayanan Pajak dalam mewujudkan penerapan sistem modernisasi perpajakan ditunjukan dengan adanya struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan sistem *e-Registration* dalam pendaftaran NPWP yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Kinerja dari pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* ialah berupa kualitas dan kuantitas dari pelayanan tersebut. Dari

kualitas dan kuantitas pelayanan dapat dilihat sesuai dengan pelayanan yang sedang diupayakan oleh Direktorat Jendral Pajak, yakni berupa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak sudah berbasis *e-Government* yang bertujuan untuk mencapai suatu *good government* dalam rangka reformasi birokrasi pelayanan publik . Hal ini menunjukan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam mempemperbaiki pelayanan pada masyarakat cukup baik.

*Kedua,* Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan yang berbasis teknologi, yaitu dimana pelayanan pendaftaran dan pembuatan NPWP yang di lakukan dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration.* Sistem *e-Registration* merupakan suatu sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui teknologi sistem informasi yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Dengan demikian dapat mempermudah wajib pajak dalam proses pembuatan atau pendaftaran NPWP dan memudahkan kerja aparatur Kantor Pelayanan Pajak dalam melakukan pelayanan pada wajib pajak. Hal ini merupakan usaha Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan Negara dari pajak dengan memodernisasikan kegiatan perpajakan. Yang salah satu dengan melakukan pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* melalui *situs http://www.pajak.go.id*.

Pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* melalui *situs http://www.pajak.go.id* dilakukan oleh wajib pajak dengan mengakses situs Direktorat Jenderal Pajak melalui komputer yang

terhubung dengan jaringan internet. Wajib pajak yang melakukan pendaftaran pajak secara *online* sangat membantu kegiatan perpajakan.

Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa Pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terjadi peningkatan yang terjadi terus-menerus dari tahun ke tahun. Dimulai dari tahun 2005 yang hanya terdapat 520 wajib pajak kemudian tahun 2006: 697 wajib pajak, tahun 2007: 996 wajib pajak, tahun 2008: 2.259 wajib pajak, tahun 2009: 1,504 dan terakhir tahun 2010: 3,920 wajib pajak. Dalam tabel tersebut di tahun 2008 dan 2010 peningkatan pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* penggunanya naik cukup signifikan. Walaupun adanya peningkatan wajib pajak yang melakukan Pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* dari tahun ke tahun, namun pelayanan pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* belum efektif. Bila di bandingkan dengan jumlah wajib pajak mendaftarkan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying cukup besar yakni mencapai 85.474 wajib pajak pada tahun 2010.sedangkan wajib pajak efektif mencapai 75,679 wajib pajak ditahun yang sama.

Efektifnya wajib pajak yang melakukan pelayanan pembuatan dan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pada tabel 3.1. Dimana dalam tabel tersebut terlihat jelas adanya penurunan wajib pajak yang efektif sedangkan

wajib pajak tidak efektif terus meningkat.hal ini terlihat adanya perbedaan yang signifikan antara wajib pajak terdaftar dan wajib pajak efektif.

*Ketiga*, Persepsi publik merupakan pendapat masyarakat berupa ungkapan tentang suatu hal yang dirasakan oleh masyarakat. Dimana masyarakat memberikan pendapatnya setelah merasakan suatu hasil dari sebuah proses. Hasil yang didapat dari suatu proses pelayanan publik. Proses pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah berupa layanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dalam pelayanan pendaftaran NPWP yang di lakukan dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration.*

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah Khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying,

karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai pelayanan masyarakat.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada wajib pajak atau masyarakat Kota Bandung. Pelayanan publik yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying harus secara menyeluruh pada struktur Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Bagian Seksi Pelayanan sebagai salah satu bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi perannya yang mengurusi bidang pelayanan, maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying secara keseluruhan.

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam pelayanan pendaftaran atau pembuatan NPWP yang di lakukan dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration*. Dimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan pendaftaran dan pembuatan NPWP yang di lakukan dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration* dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

tersebut maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

Masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak memberikan jawaban dari hasil yang dirasakan oleh masyarakat selaku wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, setelah mengetahui tentang pelayanan pendaftaran NPWP dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration*. Sebagian masyarakat Kota Bandung yang menjadi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying cukup tertarik dengan pelayanan tersebut dan merespon baik adanya pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration.* Namun sebagian lagi masyarakat atau wajib pajak di Kota Bandung yang melakukan pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, kurang peduli dengan adanya aplikasi sistem *e-Registration* tersebut.

Menurut masyarakat yang sedang membuat NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying secara manual, bahwa mereka kurang memahami dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration*, mereka merasa sudah terbiasa melakukan secara manual dan takut melakukan pendaftaran NPWP secara online atau dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*, karena menurut mereka bisa terjadi kesalahan data dalam formulir permohonan pendaftaran NPWP. Selain itu mereka kurang mengerti dalam hal mengoperasikan aplikasi sistem *e-Registration.* Akan tetapi hal ini tidak menjadi hambatan dalam pelayanan sistem *e-Registration* dalam melakukan pendaftaran NPWP yang dapat dilihat pada table 3.1 yang menggambarkan bertambahnya jumlah wajib pajak

yang terdaftar dengan penggunaan sistem *e-Registration* dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2010.

*Empat* Prilaku publik, dalam hal ini prilaku masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Prilaku publik merupakan suatu tingkah laku masyarakat terhadap kebiasaan masyarakat sehari-hari. Yang mana sudah menjadi sifat masyarakat secara alami, dalam merespon sesuatu. Prilaku publik yang dimaksudkan adalah tindakan yang dilakukan masyarakat, dalam hal pelayanan pendaftaran NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.*

Pelayanan publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya. Selain itu, pelayanan publik di Indonesia juga belum responsif terhadap masyarakat dengan kebutuhan khusus, termasuk terhadap kelompok rentan, penyandang cacat, lanjut usia dan komunitas adat terpencil.

Prilaku publik terhadap pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Diantaranya adalah bahwa dengan adanya penggunaan aplikasi sistem *e-Registration,* perubahan yang terjadi pada masyarakat yaitu yang dulunya harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP, sekarang hal tersebut tidak perlu dilakukan. Wajib  pajak atau masyarakat hanya datang ke

Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan proses terakhir untuk mendapatkan kartu NPWP, namun apabila masyarakat menggunakan layanan pos dengan mengirim dokumen-dokumen NPWP (berupa folmulir permohonan dan SKTS) serta persyaratan lain seperti KTP atau paspor yang merupakan mekanisme sistem *e-Registration* dalam proses pembuatan atau pendaftaran NPWP oleh Direktorat Jenderal Pajak tehadap masyarakat dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration* tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak tempat masyarakat tersebut bermukim, karena kartu NPWP akan dikirim melalui pos oleh Kantor Pelayanan Pajak dimana masyarakat tersebut melakukan kewajiban perpajakan.

Uraian-uraian diatas, merupakan hasil yang didapat setelah melakukan proses pelayanan yang sesuai. Hasil ini berupa beberapa komponen yang dapat menjadikan pelayanan tersebut, mencapai suatu standar pelayanan minimal. Komponen ini cukup dalam suatu pelayanan, karena sudah sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari proses pelayanan pembuatan NPWP dengan sistem *e-Registration* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

### 4.4. Manfaat dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung

Manfaat dari pelayanan pembuatan NPWP dengan sistem *e-Registration* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, berupa tingkat kemanfaatan yang dirasakan oleh aparatur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Bandung Cibeunying maupun masyarakat sebagai wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Kemanfaatan *(usefulness)* sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan *diversitas*/keragaman aplikasi yang dijalankan. Individu seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi Diantaranya, yaitu:

1. Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor.
   Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi:
   a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah *(makes job easier)*.
   b. Bermanfaat *(usefull)*.
   c. Menambah produktifitas *(Increase productivity)*.
   d. Mempertinggi efektifitas *(enchance efectiveness)*.
   e. Mengembangkan kinerja pekerjaan *(improve job performance)*.

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah yaitu peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu kualitas pelayanan itu semakin penting mengingat Kantor Pelayanan Pajak merupakan tempat memproduksi pelayanan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat, pemberian pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Bandung Cibeunying didasarkan pada pokok pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Pajak sehingga proses yang terjadi akan sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan pada masyarakat. Jenis pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying antara lain pelayanan pada wajib pajak salah satunya pelayanan pendaftaran NPWP. Pelayanan pendaftaran NPWP yang menggunakan sistem informasi, dimana suatu program memodernisasi perpajakan yang dapat memberikan kemanfaatan kepada wajib pajak.

Secara singkat, program modernisasi perpajakan diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak sebagai berikut :

1. Pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui:
    a. Konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB & BPHTB).
    b. Adanya tenaga *Account Representative* (AR) dengan tugas antara lain :
        1) Konsultasi untuk membantu segala permasalahan wajib pajak.
        2) Mengingatkan wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.
        3) *Update* atas peraturan perpajakan yang terbaru.
    c. Pemanfaatan IT secara maksimal.
    d. SDM yang professional :
        1) Adanya *fit and proper test* dan *competency mapping.*
        2) Pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten.
        3) Pemberian tunjangan khusus (peningkatan remunerasi).
    e. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.
2. Penerapan dan penegakan *good governance* di semua lini.

Pelaksanaan pelayanan pedaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, dari pelayanan tersebut dapat memberikan manfaat kepada aparatur pemerintah maupun masyarakat sebagai wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Manfaat disini adalah Manfaat dimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung mulalui pelayanan sistem *e-Registration,* dilihat menurut tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen atau masyarakat, maupun pemerintah daerah. Tingkat kemanfaatan yang di maksud di antaranya yaitu :

*Pertama,* Nilai tambah ialah merupakan segala sesuatu yang menambah keunggulan dari keuntungan yang didapat setelah melakukan suatu kegiatan. Yang dimaksud dalam hal ini adalah bagaimana tingkat kemanfaatan yang menjadi nilai tambah dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Nilai tambah tersebut dapat diterima oleh aparatur dan masyarakat sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Nilai tambah yang didapat dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yaitu pelayanan ini merupakan suatu pelayanan yang diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan suatu pelayanan yang modern yang berbasis teknologi. Dimana pelayanan tersebut telah mengalami modernisasi pelayanan publik.

Pelayanan dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* dalam pelayanan pendaftaran NPWP dapat menjadi daya tarik tersendiri dalam suatu pelayanan pada masyarakat sebagai wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dengan demikian pelayanan pendaftaran yang dapat diberikan kepada masyarakat sebagai wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berupa suatu pelayanan yang sudah Memberikan suatu layanan sesuai dengan standar pelayan minimal dalam suatu pelayanan yang menggunakan sistem *e-Registration* sebagai suatu layanan yang sudah berbasis *e-Government.* Dan ini menjadi daya tarik tersendiri pada wajib pajak untuk melakukan atau ikut serta dalam pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

*Kedua,* kualitas hidup adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan hidup masyarakat. Dimana masyarakat sebagai wajib pajak yang melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung. Pada hakekatnya dalam suatu pelayanan kepada masyarakat haruslah masyarakat tersebut mendapatkan kepuasan yang sesuai, hal ini berupa adanya perubahan hidup dalam segi kehidupan dilingkungan masyarakat terutama pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung.

Aparatur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung yang merupakan staf pelayanan dan bertugas dalam pelayanan pendaftaran NPWP yang dalam pengunaannya menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying serta masyarkat sebagai wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung menjelaskan dalam wawancara dengan peneliti, bahwa dengan adanya suatu manfaat dari penggunaan aplikasi sistem *e-Registration* dalam pelayanan pendaftaran NPWP yaitu peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dengan memberikan kebutuhan pelayanan yang sesuai pada masyarakat secara efektif dan efisien khususnya tentang kebutuhan akan pelayanan pendaftaran NPWP yang dalam pelaksanaannya menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Namun terdapat kelemahan didalam pelayanan tersebut, yaitu hanya sebagian masyarakat yang mendapatkan kebutuhan pelayanan tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pada masyarakat yang perlu dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jendral Pajak.

*Ketiga* kepuasan, Pengertian Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi Kepuasan Klien ketidaksesuaian atau diskonfirasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memakainya. kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan menekankan pemahaman faktor-faktor dalam individu yang menyebabkan mereka bertindak dengan cara tertentu. Individu mempunyai kebutuhannya sendiri, sehingga ia dimotivasi untuk mengurangi atau memenuhi

kebutuhan tersebut, artinya individu akan bertindak atau berperilaku dengan cara yang menyebabkan kepuasan kebutuhannya.

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Kepuasan wajib pajak dalam pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP yang menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan wajib pajak adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa pelayanan yang disediakan berupa pelayanan pendaftaran NPWP yang dalam pelaksanaannya menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*.

Kepuasan wajib pajak merupakan respon wajib pajak terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah melakukan pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*. Jadi tingkat kepuasan wajib pajak merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka wajib pajak dalam pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* akan kecewa. Begitu pun sebaliknya bila kinerja melebihi harapan, maka wajib pajak yang melakukan pelayanan pajak secara *online* akan merasa sangat puas.

Tingkat kepuasan pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* dari persepsi wajib pajak yaitu masyarakat. Kepuasan dalam pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap wajib pajak dan pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* harus dapat memperhatikan kemampuan wajib pajak, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan masyarakat sebagai wajib pajak terhadap pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*, sehingga tercapai suatu kepuasan pada masyarakat sebagai wajib pajak maupun aparatur perpajakan yang melaksanakan pelayanan tersebut.

Kepuasan yang didapat oleh aparatur maupun masyarakat dari tingkat kemanfaatan yang didapat dalam pelayanan pendaftaran NPWP yang menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*. Kepuasan yang dimaksud adalah berupa hal yang memberikan kelegaan atau kemudahan pada masyarakat maupun pemerintah dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung.

Proses peneletian yang dilakukan menemukan aparatur maupun masyarakat yang terlibat dalam pelayanan pedaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Mendapatkan hasil temuan yaitu aparatur merasa cukup puas dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration* dalam pelayanan pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Karena dalam pelayanan pendaftaran NPWP yang menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* dapat

memudahkan pekerjaan aparatur di Kantor Pelayanan Pajak khusunya aparatur yang menangani tentang pendaftaran NPWP. Sedangkan dari masyarakat sendiri belum mendapatkan kepuasan yang diinginkan, masyarakat merasa masih belum optimal dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran NPWP dengan penggunaan aplikasi sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Akan tetapi hal ini sudah dapat mempermudah masyarakat dalam hal pendaftaran atau pembuatan NPWP, layanan yang di dapat oleh masyarakat bisa dilakukan dimana saja tanpa harus datang dan mengantri di Kantor Pelayanan Pajak yang dituju yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dengan demikian masyarakat dapat melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak terutama di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

Penjelasan dari uraian-uraian diatas bahwa suatu pelayanan yang memiliki standar pelayanan minimal salah satu indikatornya adalah manfaat. Manfaat dari pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, cukup puas dirasakan oleh masyarakat maupun aparatur dalam pelaksanaannya, namun tidak untuk sebagian masyarakat yang belum melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan layanan aplikasi sistem *e-Registration.* hal ini dapat dijadikan tolak ukur terhadap peningkatan standar pelayanan minimal pada pelayanan pembuatan atau pendaftaran NPWP dengan penggunaan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

### 4.5. Dampak dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung

Peningkatan pelayanan merupakan upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan pelayanan ini salah satunya dilakukan dengan cara modernisasi pajak. Modernisasi yaitu berupa pelayanan pada masyarakat yang sudah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat terutama masyarakat yang menjadi wajib pajak. Pelayanan yang dimaksud berupa suatu sarana pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang menggunakan teknologi informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak yang menjalankan kegiatan perpajakan dengan menggunakan aplikasi komputer agar dapat melayani kebutuhan masyarakat secara optimal. Kebutuhan masyarakat dalam hal ini adalah kebutuhan akan layanan pendaftaran atau pembuatan NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*.

Dampak merupakan pengaruh dari pelayanan yang menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* dalam pelayanan pendaftaran NPWP baik yang bersifat positif maupun negatif yang sangat berarti. Dampak *(Impact)* adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya dalam suatu kegiatan. Indikator-indikator tersebut secara langsung atau tidak langsung dapat mengidentikasikan sejauh mana keberhasilan pencapaian sasaran.

Strategi yang diterapkan oleh setiap organisasi mempunyai dampak yang ditimbulkan baik dampak positif maupun dampak negatif. Dampak dari pelayanan

pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yang berada dalam situs Direktorat Jenderal Pajak yaitu *http://www.pajak.go.id.* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, yakni pengaruh pelayanan tersebut terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan. Dimana manfaat yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yaitu berupa tingkat kemanfaatan yang dapat dirasakan oleh konsumen atau masyarakat sebagai wajib pajak maupun aparatur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung.

Dampak positif dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* yaitu berupa pengaruh yang didapat setelah menggunakan pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration.* Dimana pengaruh pada pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* memberikan suatu pengaruh baik yang menguntungkan pelayanan tersebut, sehingga dapat mendukung pelayanan pendaftaran NPWP khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Dampak positif yang dirasakan oleh pelaku perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu perubahan kondisi kerja yang dirasakan aparatur perpajakan, yang semula serba manual saat ini diganti dengan menggunakan Sistem informasi berbasis komputer. Pelayanan pendaftaran NPWP yang telah menggunakan teknologi informasi berupa penggunaan aplikasi sistem *e-Rregistration.* Aplikasi ini merupakan suatu aplikasi yang berfungsi untuk memberikan suatu layanan pendaftaran NPWP kepada wajib pajak, yang diupayakan agar dapat meningkatkan pelayanan perpajakan.

Peningkatan pendaftaran NPWP dapat dilihat pada table 3.2, ini merupakan salah satu bentuk dampak positif yang dapat dirasakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung sebagai kantor pelayanan publik yang melayani kewajiban masyarakat dalam melakukan kewajiban sebagai warga Negara. Dengan demikian akan terjadi suatu keuntungan dalam peningkatan pendapatan Negara. Dampak positif itu pun berdampak pada masyarakat sehingga pelayanan NPWP dengan sistem *e-Registration* dapat memudahkan masyarakat sebagai wajib pajak.

Pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* yang dilakukan oleh masyarakat atau konsumen sebagai wajib pajak, selain manfaat yang didapat oleh masyarakat sebagai wajib pajak terdapat juga dampak positif yang dapat diterima oleh masyarakat sebagai wajib pajak dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*, dampak tersebut dapat dirasakan masyarakat yang menggunakan layanan pendaftaran NPWP dengan aplikasi sistem *e-Registration* baik pada saat itu maupun setelah melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem *e-Registration.* Dimana suatu pengaruh yang didapat setelah mendapatkan layanan yang diberikan. Dalam hal ini berupa pengaruh yang dirasakan masyarakat setelah melakulan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration*.

Masyarakat sebagai wajib pajak sudah pasti merasakan dampak positif dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration*. Dimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat yaitu terjadi perubahan dalan kehidupan

sehari-hari, perubahan ini terjadi karena adanya pelayanan yang memudahkan masyarakat. Pelayanan pendaftaran NPWP yang seharusnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak setempat, sudah dapat dilakukan dimana saja yang terdapat jaringan Komputer. Dengan menggunakan jaringan komputer pelaksanaan pendaftaran NPWP dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, sehingga membantu kerja dari aparatur di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak dalam mendata wajib pajak. Hal ini pun dapat meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak.

Pengaruh yang berdampak negatif merupakan pengaruh yang dapat merugikan proses pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dampak negatif ini dapat dirasakan masyarakat sebagai wajib pajak maupun Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sebagai pemberi layanan yang menggunakan sistem *e-Registration* dalam pelayanan pendaftaran NPWP ataupun pembuatan pendaftaran NPWP.

Dampak negatif yang ditimbulkan dari penggunaan sistem *e-Registration* yang dirasakan aparatur perpajakan dalam proses pelayanan pembuatan NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu tidak adanya interaksi langsung antara pemberi layanan atau aparatur dan penerima layanan apabila dalam pelaksanaannya menggunakan pos. Hal ini juga memungkinkan terjadinya kesalahan manusia atau *human eror* dalam pelaksanaannya. Selain itu dapat mengurangi tingkat kepercayaan sebagian masyarakat atau wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang belum yakin dengan layanan tersebut. Sedangkan masyarakat merasakan dampak negatif dari adanya

pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* ialah berupa pengaruh yang dirasakan seperti terjadi perubahan dalam melakukan pelayanan pendaftaran NPWP, yang dulunya harus datang dan menunggu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk melakukan pendaftaran NPWP. Sekarang hal tersebut tidak perlu dilakukan karena dapat dilakukan dimana saja dengan mengakses internet, sehingga masyarakat yang belum mengerti dalam mengakses internet didunia maya tidak merasa takut untuk menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* yang ada dalam situs *http://.www.pajak.go.id.* karena rasa kurang percaya dengan layanan tersebut.

Keterangan tersebut membuktikan, bahwa penggunaan sistem *e-Registration* dalam proses pelayanan pendaftaran NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dampak yang ditimbulkan juga merupakan dampak negatif, akan tetapi dampak negatif dari penggunaan sistem *e-Registration* tersebut belum memberikan pengaruh secara maksimal terhadap proses pelayanan pendaftaran NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, sehingga dampak yang ditimbulkan dalam penggunaan pelayanan sistem *e-Registration* kurang dirasakan manfaatnya bagi sebagian masyarakat Kota Bandung yang menggunakan layanan sistem *e-Registration*, karena penggunaan sistem *e-Registration* hanya bisa dilakukan oleh sebagian masyarakat Kota Bandung yang mampu melakukannya, sehingga sebagian masyarakat pun tidak dapat menikmati pelayanan sistem *e-Registration* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Tampak belum tersedianya prasarana fisik maupun anggaran yang memadai, sehingga hal ini mempunyai dampak pada tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, baik dari aspek penerimaan dari pajak dengan sistem *e-Regisration*. Kondisi saat ini masih memungkinkan terjadinya suatu penyimpangan prosedur, apabila koordinasi pemprosesan pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tidak sesuai. Selain kondisi tersebut juga masih memungkinkan akan terjadi adanya biaya tambahan yang tak tercantum dalam kebijakan resmi. Hal ini disebabkan karena kurangnya sarana dan prasarana yang harus disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.