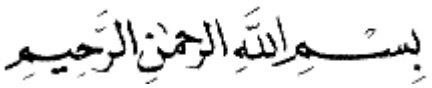
KATA PENGANTAR



Assallamuallaikum Wr. Wb

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat ALLAH SWT karena dengan rahmat dan hidayah-NYA peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Sistem *E-Registration* dalam situs *http://www.pajak.go.id* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung".** Skripsi ini diperlukan sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan dan kelemahan. Maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca sebagai cerminan dan introspeksi bagi peneliti.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data, penyusunan, dan penyelesaian skripsi ini. Secara khusus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. J. M. Papasi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik.
2. Nia Karniawati, S.IP., M.Si selaku Dosen Wali Angkatan 2004, Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Pembimbing Skripsi.
3. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak dan Ibu Dosen selaku pengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

5. Para Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan yaitu Mba Airinawati di Universitas Komputer Indonesia.
6. Bapak dan Ibu aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan berbagai informasi kepada peneliti.
7. Keluarga tercinta: Mama dan Papa, Kakaku serta adikku tercinta. Terima kasih kalian selalu memberikan semangat moril maupun materil kepada peneliti.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan usulan penelitian ini
9. Kepada yang Terkasih yang selalu memberikan support kepada peneliti

   Dengan selesainya skripsi ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi peneliti pada khususnya.

Aamien.....

Wassallamuallaikum Wr. Wb

Bandung, Agustus 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN ii
LEMBAR PERNYATAA iii
MOTTO iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN
1.1.Latar Belakang Masalah 1
1.2.Identifikasi Masalah 7
1.3.Maksud dan Tujuan 8
1.4.Kegunaan penelitien 9
1.5.Kerangka Pemikiran 10
1.6.Metode Penelitian 26
1.6.1. Teknik Pengumpulan Data 27
1.6.2. Teknik Penentuan Informan 28
1.6.3. Teknik Analisa Data 30
1.7.Lokasi dan Jadwal Penelitian 31
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1.Pelayanan Publik 33
2.1.1. Pengertian Pelayanan 33
2.1.2. Pengertian Publik 34
2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik 35

2.1.4. Standar Pelayanan Minimal 38
2.2.Tinjauan Umum Pajak 42
2.2.1. Pengertian Pajak 42
2.2.2. Fungsi Pajak 46
2.2.3. Jenis-Jenis Pajak 47
2.2.4. Asas Pespajakan 49
2.2.5. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 56
2.3. Konsep Dasar Sistem 70
2.3.1. Bentuk Umum Sistem 71
2.3.2. Karakteristik Sistem 73
2.3.3. Sistem Informasi 74
2.4. Sistem e-Registration 76
BAB III OBYEK PENELITIAN
3.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying 81
3.2 Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak 84
3.2.1 Visi Direktorat Jendral Pajak 84
3.2.2 Misi Direktorat Jendral Pajak 84
3.3 Unit-unit kerja dan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung 84
3.3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama bandung cibeunying 87
3.4. Wjib Pajak 89
3.5 Gambaran Umum Sistem e-Registration di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung 92
3.5.1 Tampilan Halaman Situs Direktorat Jenderal Pajak 96
3.5.2 Tampilan Halaman Menu Sistem *E-Registration* 98
3.5.3 Tampilan Halaman Membuat *Account* di Sistem *E-Registration* 100
3.5.4 Tampilan Halaman *Login* Ke *Sistem E-Registration* 102
3.5.5 Tampilan Halaman Memilih Jenis Wajib Pajak 103
3.5.6 Tampilan Halaman Mengisi Formulir Permohonan 104
3.5.7 Tampilan Halaman Mencetak Formulir Permohonan Dan SKTS 105

3.5.8 Tampilan Halaman Menu Utama Dan Log Out 108
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Masukan dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 110
4.2. Proses dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e - Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 124
4.3. Hasil dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 135
4.4. Manfaat dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 144
4.5. Dampak dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 153
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 159
5.2 Saran 160
DAFTAR PUSTAKA 162
LAMPIRAN-LAMPIRAN 165

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian 32
Tabel 3.1 Wajib Pajak Efektif 91
Tabel 3.2 Pendaftaran Sistem *E-Registeration*.....96

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Sistem 19
Gambar 1.2 Model Kerangka Pemikiran 25
Gambar 2.1 Model Sistem 71
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 89
Gambar 3.2 Tampilan Halaman Situs Direktorat Jenderal Pajak Dengan Alamat *http://www.pajak.go.id* 97
Gambar 3.3 Tampilan Halaman Menu Sistem *E-Registration* 99
Gambar 3.4 Tampilan Halaman Membuat *Account* Sistem *E-Registration* 101
Gambar 3.5 Tampilan Halaman Login Ke Sistem E-Registration 102
Gambar 3.6 Tampilan Halaman Memilih Jenis Wajib Pajak 103
Gambar 3.7 Tampilan Halaman Mengisi Formulir Permohonan 104
Gambar 3.8 Tampilan Halaman Mencetak formulir permohonan lengkap dan SKTS melalui aplikasi *e-Registratio* 105
Gambar 3.9 Cetak dokumen pertama: Folmulir Registrasi Wajib Pajak 106
Gambar 3.10 Cetak Dokumen Kedua : Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS) 107
Gambar 3.11 Tampilan Halaman Menu Utama dan Log Out 108
Gambar 4.1 Mekanisme Sistem *E-Registration* 133

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara (Untuk Aparatur Kantor Pertanahan Kota Bandung) 166
Lampiran 2 Pedoman Wawancara (Untuk Masyarakat yang menbuat NPWP) 172
Lampiran 3 Daftar Nama Aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratamabandung Cibeunying Yang Telah Diwawancarai 174
Lampiran 4 Daftar Nama Masyarakat (Yang Melakukan Pendaftaran Npwp Dengan Sistem *E-Registration*) Yang Telah Diwawancarai..... 175
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian dari Unikom kepada Kepala Bagian Umum Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jabar I 176
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian dari Kepala Bagian Umum Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jabar I kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying..... 177
Lampiran 7 Surat Keterangan telah melakukan penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying 178
Lampiran 8 Riwayat Hidup 179