

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-REGISTRATION DALAM MENINGKATKAN JUMLAH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADEMANGAN TAHUN 2021

Amelia Nur Laili¹, Irawati^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : amelianurlaili3@gmail.com¹ , ira.yrawatty@gmail.com²

*Corresponding Author

**ARTICLE
INFO**

ABSTRACT

Keywords

Policy Implementation, E-Registration

This study aims to determine and explain the implementation of e-registration policy in the Tax Office Pratama Jakarta Pademangan. The research method used is qualitative descriptive method, using data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the implementation of e-registration policy can run well because the KPP always improve the quality of its services and has cooperated with other agencies. The obstacles faced are such as resources that are still standard, the system used is still often experiencing server down, there are still taxpayers who do not understand technology, do not understand how to operate the e-registration system and the choice of words used is still difficult to understand by taxpayers. Efforts that must be done is to improve the quality of the system to be better, conduct regular socialization to the public and prospective taxpayers both online and in person, expand cooperation with other agencies so that the information obtained by the public is clearer, and the use of wording in the e-registration system is further simplified in order to improve the quality.

PENDAHULUAN

E-Registration telah digunakan secara efektif sejak tahun 2005, yaitu sejak pembaharuan 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 berkembangnya teknologi informasi, perubahan data pengusaha dan wajib pajak dengan sistem pencatatan elektronik dapat dicatat Dan/Atau dilaporkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Jaringan sistem informasi terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak secara online. Perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi e-registration untuk layanan pendaftaran NPWP dilihat pada tabel 1. 1

Tabel 1.1

Penggunaan Aplikasi E-Registration

No	Sebelum ada aplikasi <i>e-Registration</i>	Sesudah ada aplikasi <i>e-Registration</i>
1	Pendaftaran secara manual	Pendaftaran secara online
2	Melampirkan Persyaratan seperti fotokopi kartu tanda penduduk (KTP)	Mengisi formulir registrasi sesuai dengan permintaan secara lengkap

	atau paspor	dan benar
--	-------------	-----------

Sumber : Charles Sianipar (2019:34)

Sebelum penerapan sistem reformasi perpajakan, semua pemrosesan pajak dilakukan secara manual, dan Wajib Pajak yang ingin mengajukan Nomor Pokok wajib pajak (NPWP) harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kini, pengajuan NPWP tidak perlu lagi dilakukan ke Kantor Pelayanan Pajak tetapi cukup mengajukan secara online melalui aplikasi yang dikembangkan oleh DJP yaitu e-Registration. Formulir pendaftaran tersedia di website DJP, atau tepatnya di link ereg.pajak.go.id. Saluran ini merupakan salah satu transformasi DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam mengajukan NPWP maupun pengukuhan PKP (sumber ddtc news).

Namun, dalam proses implementasi, khususnya dari KPP Pratama Jakarta Pademangan sistem ini tidak mudah perlu adanya keputusan kebijakan yang dibuat untuk diterapkan dalam memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup upaya untuk mengelola dan memberikan dampak nyata kepada masyarakat agar tujuan kebijakan dapat tercapai dengan baik

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Implementasi Kebijakan E-Registration Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan Tahun 2021**”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Perpajakan** : Menurut Pohan (2014:93) pengertian administrasi pajak yaitu: Pelayanan dan kegiatan-kegiatan ketatausahaan mencakup kegiatan catat-mencatat dan pembukuan ringan (recording), korespondensi (correspondence), kesekretariatan (secretariate), penyusunan laporan (reporting), dan kersipan (filling) terhadap kewajiban hak-hak Wajib Pajak.
2. **Pelayanan Publik** : merupakan pelayanan terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.
3. **Pajak** : Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., dalam Mardiasmo (2019:3), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
4. **Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)** : menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:230) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
5. **Sistem E-Registration** : Menurut Rahayu (2017:155) Aplikasi e-registration adalah aplikasi informasi pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan DJP. Aplikasi Sistem Informasi ini dibagi menjadi: 1) Sistem yang digunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online.
6. **Sistem Informasi** : Menurut Rochaety (2013:6) mendefinisikan bahwa informasi adalah kumpulan data yang telah diolah baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif kemudian menjadi bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya.

7. **Implementasi kebijakan** : adalah pelaksanaan keputusan kebijakan yang telah ditetapkan atau dirumuskan. Implementasi kebijakan lebih penting daripada pembuat kebijakan. Karena tahap ini merupakan langkah untuk menjembatani kebijakan dengan tujuan awal yang telah dirumuskan. Selain itu, implementasi kebijakan juga melibatkan persoalan atau konflik tentang siapa mendapatkan apa dalam implementasi kebijakan tersebut.

Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual yang dibuat dalam penelitian ini sebagai gambaran inti tentang apa yang akan dijelaskan dan dijabarkan. Berdasarkan teori yang bersumber dari George Edward III dalam Agustino (2017:136-142) ada 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu :

1. Sumber daya

Sumber daya adalah faktor penting dalam implementasi kebijakan agar dalam menjalankan sistem E-Registration untuk menambah jumlah wajib pajak orang pribadi lebih efektif.

2. Komunikasi

Bertujuan untuk mengetahui tujuan dan sasaran implementasi kebijakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan dalam sistem E-Registration dalam meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi.

3. Disposisi

Disposisi untuk mengetahui komitmen implementor dalam melaksanakan suatu kebijakan. Sikap dari KPP Pratama Jakarta Pademangan selaku pelaksana kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan melalui Standart Operating Procedure (SOP) meliputi kerangka yang jelas sistematis, serta adanya peningkatan kinerja oleh KPP Pratama Jakarta Pademangan dalam mengimplementasikan kebijakan yang berlaku.

Implementasi kebijakan tersebut diharapkan agar dapat memberi dampak positif dalam penggunaan sistem E-Registration dalam menambah jumlah wajib pajak orang pribadi. Penulis memakai teori Edwards III dalam menganalisis skripsi berjudul "Analisis Implementasi Kebijakan E-Registration Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan Tahun 2021"

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang ada secara detail melalui wawancara mendalam.

Penelitian kualitatif adalah sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah (Maesarini, Pohan, Aziz, 2017).

Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam penelitian ini dipilih penulis untuk menganalisis penerapan layanan perpajakan menggunakan sistem e-Registration dalam meningkatkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data sekunder yang peneliti peroleh dari seksi pusat data dan informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan dalam implementasi kebijakan e-registration pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 sudah dilakukan dengan seefektif mungkin dalam meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi. Berikut ini hasil data yang didapatkan:

Tabel 4.2

Data Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2019-2021

Jenis Wajib Pajak	2019	2020	2021
WPOP	75.209	82.650	86.893
Badan	10.154	10.286	10.703
Pemungut	197	226	54
Total	85.560	93.162	97.650

Sumber: KPP Pratama Pademangan, 2022

Dari tabel diatas bahwa jumlah wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Pademangan mengalami peningkatan disetiap tahun nya. Hal ini di sebabkan karena penerapan sistem e-registration semakin baik walaupun wajib pajak masih ada yang belum paham sistem tersebut. KPP Pratama Jakarta Pademangan akan melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas sistem e-registration. Sesuai dengan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan peneliti, masih adanya hambatan yang dialami KPP Pratama Jakarta Pademangan seperti sumber daya yang masih standar, masih ada wajib pajak yang tidak mengerti teknologi, tidak paham bagaimana cara mengoperasikan sistem e-registration dan tata bahasa yang digunakan masih sulit dipahami oleh wajib pajak.

Pembahasan

1. Analisis Implementasi Kebijakan E-Registrasi Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Pademangan Tahun 2021.

Dalam menganalisis implementasi kebijakan e-registrasi dalam meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pademangan tahun 2021 peneliti akan mengaitkan menggunakan model konseptual dari George Edward III yaitu: Sumber daya, Komunikasi, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Keempat konsep tersebut saling berhubungan satu sama lain. Berikut adalah hasil pembahasan yang di dapat dari hasil penelitian:

1) Sumber Daya

Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, menurut informan 1 dan informan 2 adalah petugas pajak pada KPP Pratama Jakarta Pademangan yang melaksanakan pelayanan pajak sudah terlatih, kompeten dan profesional, ketika ada program terbaru dan peraturan-peraturan terbaru petugas pajak sudah melakukan pelatihan terkait segi pengetahuan nya yang berkoordinasi langsung

dengan kantor pusat yang menyediakan informasi nya melalui zoom yang harus diikuti oleh semua pegawai. Menurut Informan 3, informan 4, informan 5, dan informan 6 juga memiliki pendapat yang sama petugas pajak sudah cukup baik dalam kemampuan pengetahuan dan pelayanannya, namun dari segi sistem teknologi yang digunakan dan dari segi keterampilan masih bersifat standar dan masih harus ditingkatkan lagi. Dikarenakan sistem teknologi yang digunakan masih memiliki kendala seperti sering terjadi server down karena adanya penumpukan penggunaan pada sistem tersebut. Masih banyak wajib pajak yang kesulitan dalam memahami tata bahasa yang diterapkan pada sistem e-registration. Namun pihak KPP Pratama Jakarta Pademangan akan tetap terus meminimalisir terjadinya kendala tersebut

2) Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, menurut informan 1 dan informan 2 pihak KPP Pratama Jakarta Pademangan tidak memiliki inovasi tersendiri karena semuanya melalui kantor pusat yang mengatur seperti sudah memiliki basis data karena sudah kerja sama dengan pihak lain sehingga KPP dapat memperoleh beberapa data tersebut, namun pihak KPP sudah melakukan sosialisasi melalui online seperti media sosial dengan memberikan informasi terbaru di instagram dan melalui offline dengan melakukan kerjasama dengan instansi lain seperti kecamatan untuk menyelipkan tentang informasi mengenai perpajakan dan dukcapil untuk membantu wajib pajak yang kesulitan disaat terjadi data yang tidak valid, lalu melalui cara goes to school untuk melakukan penyuluhan dari sekolah seperti ke SMP-SMA. Menurut informan 3, informan 4, informan 5 dan informan 6 cara petugas pajak dalam menyampaikan informasi sudah baik dalam mensosialisasikan informasi mengenai pentingnya membuat NPWP dengan memberikan penyuluhan kepada wajib pajak. Yang perlu diperbaiki lagi adalah agar lebih inovatif supaya wajib pajak tidak ragu untuk bertanya jika ada hal yang ingin ditanyakan, dari sisi sosialisasi yang perlu diperbaiki adalah agar sosialisasi dibuat lebih kreatif dan interaktif dengan wajib pajak dan perlu adanya peningkatan respon dari petugas pajak terhadap wajib pajak yang menggunakan layanan e-registration.

3) Disposisi

Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, menurut informan 1 dan informan 2 KPP tidak memiliki kebijakan tersendiri karena KPP hanya menjalankan sesuai arahan yang diberikan oleh kantor pusat, walaupun penggunaan sistem e-registration ini sudah berjalan dengan baik untuk memudahkan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut, KPP tidak memiliki target khusus terkait dengan berapa wajib pajak yang harus mendaftar NPWP secara e-registration, yang diharapkan KPP kepada wajib pajak yang ingin membuat NPWP adalah harus memenuhi 2 subjek pertama Warga Negara Indonesia dan yang kedua memiliki penghasilan. Menurut pendapat dari informan 3, informan 4, informan 5 mereka mengetahui kebijakan yang dibuat KPP untuk mengembangkan sistem e-Registration adalah melalui reformasi digital dimana semuanya dilakukan mengikuti sesuai dengan perkembangan zaman, namun perlu dilakukan pengujian kembali pada standar pelaksanaan dalam penggunaan e-Registration agar terjadi peningkatan respon dari petugas pajak terhadap wajib pajak yang menggunakan layanan e-registration dan agar selalu ada pengembangan inovasi terus menerus karena penting sekali dalam meningkatkan standar pelayanannya.

4) Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, menurut informan 1 dan informan 2 petugas pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan

sudah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, jika tidak sesuai dengan wewenang nya maka akses yang ada dibatasi. Walaupun dari hasil implementasi nya sudah berjalan dengan baik namun memang masih ada wajib pajak yang belum mengetahui adanya sistem layanan e-registration.

2. Hambatan dalam Kebijakan E-Registrasi Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Pademangan Tahun 2021.

Dalam menjalankan implementasi kebijakan e-registration pada pelaksanaannya pasti dapat mengalami hambatan. Dari hasil wawancara yang peneliti dapatkan mengenai sistem e-registration adalah:

- 1) Faktor sumber daya yang masih terbilang standar, perlu adanya peningkatan respon dari petugas pajak terhadap wajib pajak yang menggunakan layanan e-registration, masih minimnya informasi yang diterima oleh wajib pajak terkait dengan kebijakan e-registration.
- 2) Sistem yang digunakan masih sering mengalami server down disaat sedang memasukan data atau jika sedang terjadi penumpukkan penggunaan dari web tersebut.
- 3) Masih ada wajib pajak yang kesulitan dan tidak mengerti teknologi, tidak paham bagaimana cara mengoperasikan sistem e-registration.
- 4) Penggunaan aplikasi dengan tata bahasa yang digunakan masih sulit dipahami oleh wajib pajak.

3. Upaya yang dilakukan dalam Kebijakan E-Registrasi Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Pademangan Tahun 2021.

Dalam menghadapi hambatan yang dialami, diperlukan upaya untuk mencari solusi dari hambatan tersebut. Dari hasil wawancara terkait e-registration yang di dapat peneliti adalah:

- 1) Membuat tutorial di media sosial mengenai e-registration, berkoordinasi langsung dengan kantor pusat mengenai aplikasi tersebut.
- 2) Selalu melakukan evaluasi terkait penyederhanaan penggunaan aplikasi agar lebih sederhana.
- 3) Memperluas lagi kerjasama dengan instansi lain agar informasi yang didapatkan masyarakat lebih jelas
- 4) Lalu sosialisasi kepada wajib pajak secara terus menerus baik secara online maupun secara langsung seperti melalui seminar, media sosial atau yang dikirim melalui media cetak terkait dengan simulasi penggunaan aplikasi e-Registration tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab-bab sebelumnya mengenai Analisis Implementasi Kebijakan E-Registration Dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan Tahun 2021, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan e-Registration pada KPP Pratama Jakarta Pademangan adalah dengan melakukan kerja sama dengan instansi lain, yaitu pihak Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL). KPP Pratama Jakarta Pademangan masih terus melayani pelayanan secara offline kepada wajib pajak yang ingin membuat NPWP. KPP Pratama Jakarta Pademangan sudah menggunakan media sosial dan melakukan Goes To School untuk melakukan sosialisasi mengenai pembuatan kartu NPWP.
2. Entitas Penghambat dalam implementasi kebijakan e-Registration adalah dari faktor sumber daya dari sistem tersebut. Seperti adanya sistem down jika banyak yang sedang menggunakan web tersebut atau adanya gangguan sistem saat memasukan data, masih banyak wajib pajak yang kurang memahami dan kurang mengerti akan teknologi, seperti tata bahasa pada sistem yang sulit di pahami dan bagaimana cara mengakses serta mendaftarkan NPWP secara online melalui sitem e-Registration.
3. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Jakarta Pademangan dalam mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan e-registration adalah memberikan penyuluhan atau sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat dan wajib pajak terhadap penggunaan sistem e-registration dan mengetahui kegunaan memiliki npwp secara langsung maupun melalui media sosial, dan juga bekerja sama dengan instansi lain. Menyederhanakan pemilihan kata pada sistem e-registration agar mempermudah wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut, serta meningkatkan kualitas dari sistem e-registration disaat ada banyak penggunaan secara bersamaan tidak akan terjadi sistem down.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, L. (2017). Dasar-Dasar Kebijakan Publik Edisi Revisi. Alfabeta.
- Indradi, S.S (2016). Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik. Malang: Intrans Publishing
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2019). Perpajakan. Yogyakarta: Andi
- Pohan, C. A. (2017). Pembahasan Komperhensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek. Bandung: Rejayasa Sains.
- Resmi, S. (2013). Perpajakan: Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochaety, E. A. (2013). Sistem Informasi Manajemen edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alvabeta.
- Syafri, W. (2012). Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- Waluyo. (2011). Perpajakan Indonesia. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Widiyono, S. S. (2013). Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Bogor: In Media.
- Winarmo, B. (2014). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Presindo

Jurnal

- Aini, Q. (2013). Peran Sosialisasi E-Registration Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Surabaya Wonocolo). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnalakuntansi/article/view/6733>.
- Annisa, D. A (2021). Analisis Strategi Penggunaan E-Registration Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cempaka Putih.
- Kurniawan, A. (2018) Analisis Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Dengan Sistem Elektronik dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Satu. repository.stiami.ac.id
- Nadila, C. S. (2018). Analisis Penerapan Layanan E-Registration Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. repository.umsu.ac.id.
- Puspita, W. C. (2016). Sosialisasi Dan Kualitas E-Registration Terhadap Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2177/2188>
- Sianipar, C. (2019). Analisis Pengaruh Penerapan E-Registration Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Survey Di KPP Kebun Jeruk. <http://ojs.mputantular.ac.id/index.php/gw/article/view/201>

Website

<https://news.ddtc.co.id/apa-itu-e-registration-22625>