

**EFEKTIVITAS SISTEM *E-REGISTRATION*
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK TERHADAP
PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK
SECARA *ONLINE*
(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA TANAH
ABANG 1)**



TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV (Sarjana Terapan)
pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Sigit Fathurrahman
40011419650329

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Sigit Fathurrahman
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650329
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D IV Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Efektivitas Sistem *E-Registration*
Direktorat Jenderal Pajak Terhadap
Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak
Secara *Online* (Studi Kasus di KPP
Pratama Tanah Abang 1)

Semarang, 14 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt.
NIP. 197205112000121001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Sigit Fathurrahman
Nomor Induk Mahasiswa : 40011419650329
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Efektivitas Sistem *E-Registration*
Direktorat Jenderal Pajak Terhadap
Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak
Secara *Online* (Studi Kasus di KPP
Pratama Tanah Abang 1)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Juni 2023

Tim Penguji

1. Drs. Shiddiq Nur Rahardjo, SE., M.Si.Akt. (.....)
2. Eiffeliena N. F. P., S.E., Akt., M.M., M.Fin.An. (.....)
3. Rissa Anandita, S.E., M.Ak., Ak., CA (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Sigit Fathurrahman menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: Efektivitas Sistem *E-Registration* Direktorat Jenderal Pajak Terhadap Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara *Online* (Studi Kasus di KPP Pratama Tanah Abang 1) yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 14 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Sigit Fathurrahman

NIM. 40011419650329

***THE EFFECTIVENESS OF THE E-REGISTRATION SYSTEM
FOR THE DIRECTORATE GENERAL OF TAXES ON MAKING
TAXPAYER IDENTIFICATION NUMBERS ONLINE (CASE
STUDY AT KPP PRATAMA TANAH ABANG 1)***

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the online Taxpayer Identification Number (NPWP) registration system (e-Registration) at the Tanah Abang 1 Pratama Tax Service Office. In the context of changes in tax policy and developments in information technology, online registration of NPWP is expected to improve efficiency and tax service quality. This research focuses on increasing the number of NPWP registrations as a whole after the implementation of the e-Registration system. The effectiveness of online NPWP registration will be assessed through four criteria: adaptation, integrity, satisfaction, and goal attainment.

This study adopted the criteria previously used by similar research at the Surakarta Pratama Tax Service Office. Data will be collected through observation, interviews and surveys of taxpayers using the e-Registration system. The results of this study are expected to provide an overview of the effectiveness of online registration of NPWP at the Tanah Abang 1 Primary Tax Service Office.

The research findings can serve as a reference for the Directorate General of Taxes in improving the quality and efficiency of tax services as a whole. In addition, this research also provides information about the constraints and challenges faced in implementing the online tax system in certain areas, including limited internet access and the level of public knowledge regarding the system.

Keywords: NPWP, e-Registration, effectiveness, adaptation, integrity, satisfaction, goal attainment.

EFEKTIVITAS SISTEM *E-REGISTRATION* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK TERHADAP PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK SECARA *ONLINE* (STUDI KASUS DI KPP PRATAMA TANAH ABANG 1)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas sistem pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online* (*e-Registration*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1. Dengan berjalannya perkembangan teknologi dan perubahan kebijakan, pendaftaran NPWP secara *online* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kualitas dalam perpajakan. Penelitian ini berfokus pada penilaian efektivitas sistem maupun kepuasan dari masyarakat dalam pendaftaran NPWP secara *online*. Efektivitas pendaftaran NPWP secara *online* akan dinilai melalui empat indikator: adaptasi, integrasi, kepuasan, dan pencapaian tujuan.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kualitatif. Data akan dikumpulkan melalui wawancara kepada wajib pajak sesuai kriteria penulis. Kriteria penulis adalah yang menggunakan sistem *e-Registration*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana efektivitas pendaftaran NPWP secara *online* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.

Temuan penelitian dapat menjadi acuan bagi Direktorat Jenderal Pajak khususnya kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam pelayanan perpajakan secara keseluruhan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1 dinilai efektif dalam menghadapi pelayanan perpajakan secara *online*. Indikator-indikator penelitian dinilai terpenuhi dalam melaksanakan pelayanan perpajakannya.

Kata kunci: NPWP, *e-Registration*, efektivitas, adaptasi, integrasi, kepuasan, pencapaian tujuan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi yang telah disusun dengan judul “Efektivitas Sistem *E-Registration* Direktorat Jenderal Pajak Terhadap Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara *Online* (Studi Kasus Di KPP Pratama Tanah Abang 1)”. Penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi, disadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan maupun bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir/Skripsi ini tidak akan terselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua tercinta penulis, Bapak Bagus Santoso Kurniawan dan Ibu Nurjanah serta keluarga yang telah mendukung penulis sejak dulu dan tidak pernah lelah untuk terus memberikan dukungan, motivasi, do’a restu, kasih sayang dan bimbingan kepada penulis hingga saat ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
4. Bapak Drs. Dul Muid., M.Si. Akt. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

5. Bapak Dr. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Perpajakan yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa perkuliahan di Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
7. Seluruh karyawan Program Studi Akuntansi Perpajakan yang telah membantu penulis dalam proses akademik saat berkuliah di Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
8. Bapak Wahyu Winardi, SE, Msi., selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang satu yang telah memberikan izin riset penulis dalam pengambilan data Tugas Akhir/Skripsi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.
9. Seluruh Pegawai Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1, khususnya Bapak Erwien Prasetyo dan Ibu Brigita Liliana Herawati selaku informan yang telah membantu saya dalam pengambilan data Tugas Akhir/Skripsi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.
10. Seluruh informan penelitian yang telah meluangkan waktu dan pengalamannya pada saat melakukan wawancara di Jakarta yang sangat berguna dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi.
11. Seluruh teman-teman penulis yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis terkait penyusunan Tugas Akhir/Skripsi. Terkhusus

kepada Az-Zahrah Nabiyla yang telah menemani dan membantu penulis pada saat pengambilan data Tugas Akhir/Skripsi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan penulis, untuk itu penulis sangat menghargai kritik dan saran dari semua pihak. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan dari semua pihak. Semoga Tugas Akhir/Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun orang lain.

Semarang, 14 Juni 2023



Sigit Fathurrahman

NIM. 40011419650329

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.1.1 Konsep Sistem Perpajakan | 11 |
| 2.1.2 Konsep Efektivitas | 19 |
| 2.1.3 Konsep Pelayanan | 22 |
| 2.1.4 Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 26 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 31 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 31 |
| 3.2 Lokasi dan Sampel | 32 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 34 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 35 |
| 3.5 Validitas Data..... | 37 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 38 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 42 |
| 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian | 42 |
| 4.1.1 Sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1 | 42 |
| 4.1.2 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1 | 45 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1 | 45 |

| | | |
|----------------------------|---|-----------|
| 4.1.4 | Struktur Organisasi dan Tugas KPP Pratama Tanah Abang 1 | 46 |
| 4.2 | Analisis Data | 48 |
| 4.2.1 | Penilaian Indikator Efektifitas | 48 |
| 4.3 | Interpretasi Hasil | 51 |
| 4.3.1 | Adaptasi | 51 |
| 4.3.2 | Integrasi..... | 61 |
| 4.3.3 | Kepuasan..... | 66 |
| 4.3.4 | Pencapaian Tujuan | 73 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 76 |
| BAB V | PENUTUP..... | 80 |
| 5.1 | Kesimpulan | 80 |
| 5.1.1 | Indikator Adaptasi | 81 |
| 5.1.2 | Indikator Integrasi | 82 |
| 5.1.3 | Indikator Kepuasan | 83 |
| 5.1.4 | Indikator Pencapaian Tujuan | 84 |
| 5.2 | Keterbatasan..... | 85 |
| 5.3 | Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 88 |
| LAMPIRAN | | 91 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2019 - 2022 | 2 |
| Tabel 2.1 Indikator Efektivitas Menurut para Ahli | 21 |
| Tabel 3.1 Data Informan | 35 |
| Tabel 3.2 Tabel Pengembangan Kutipan dengan Tema Awal..... | 40 |
| Tabel 3.3 Tabel Pengembangan Tema Awal dengan Tema Akhir | 40 |
| Tabel 4.1 Tabel Penilaian Indikator | 50 |
| Tabel 4.2 Hasil Penilaian Indikator Adaptasi | 61 |
| Tabel 4.3 Hasil Penilaian Indikator Integrasi | 66 |
| Tabel 4.4 Hasil Penilaian Indikator Kepuasan | 73 |
| Tabel 4.5 Hasil Penilaian Indikator Pencapaian Tujuan | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian | 27 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian | 39 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Pemetaan Kutipan dan Tema Awal | 91 |
| Lampiran 2 Pemetaan Tema Awal dan Tema Akhir | 98 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Kampus | 105 |
| Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak | 106 |
| Lampiran 5 Pedoman Wawancara | 107 |
| Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Wawancara Kepada Informan | 109 |
| Lampiran 7 Dokumentasi Foto | 111 |