

=====

**PENERAPAN SISTEM *E-REGISTRATION* PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

A.Yani Kosali¹, Yulia Fitri²
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang
yanikosali@gmail.com

ABSTRAK

Sistem e-Registration merupakan bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berbasis pada perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah menganalisis implementasi Sistem e-Registration pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi dalam peningkatan kualitas pelayanan perpajakan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, Teknik Pengumpulan Data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi sistem e-Registration pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga mampu meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar.

Kata Kunci: Implementasi Sistem e-Registration, Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

ABSTRACT

The e-Registration system is part of the Tax Information System within the Directorate General of Taxes (DJP) based on hardware and software connected by data communication devices used to manage the Taxpayer registration process. The aim of the research carried out is to analyze the implementation of the e-Registration System for registration of Individual Taxpayer Identification Numbers in improving the quality of tax services. The method used is a qualitative method, Data Collection Techniques using observation, interviews, documentation and literature study. The results of the research show that the process of implementing the e-Registration system for registration of Individual Taxpayer Identification Numbers at the Palembang Ilir Timur Pratama Tax Service Office has gone well in improving the quality of tax services so as to increase the number of registered Taxpayers.

Keywords: Implementation of the e-Registration System, Registration of Taxpayer Identification Numbers

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pembayaran wajib bagi masyarakat pada negara yang tidak mendapatkan balas jasa secara langsung. Oleh pemerintah, pajak dapat dimanfaatkan untuk dapat membiayai pembangunan nasional demi meraih kesejahteraan masyarakatnya. Penerimaan negara melalui sektor pajak merupakan penerimaan paling besar bagi negara. Hal ini terjadi akibat pergeseran penerimaan dari sektor non pajak ke sektor penerimaan pajak. Artinya pajak menempati posisi teratas sebagai sumber penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas negara.

Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah tidak bisa berjalan sendiri sehingga diperlukan peran masyarakat yang berperan sebagai subjek pajak.

Rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi kriteria syarat subjektif dan objektif sebagai Wajib Pajak tapi tidak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, hal ini membuat penerimaan pajak berkurang. Semakin besar kesadaran subjek pajak untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak akan semakin baik.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban dalam urusan perpajakan. NPWP wajib dimiliki warga Indonesia, baik itu perorangan maupun badan usaha. NPWP ini dijadikan sebagai sarana administrasi perpajakan atau acuan untuk membayar pajak, juga menjadi persyaratan sejumlah pelayanan umum, seperti pengajuan

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

kredit, pembuatan paspor, dan sebagainya. Kartu NPWP Pribadi bisa dikatakan sama pentingnya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). NPWP wajib dimiliki orang yang telah memenuhi persyaratan tertentu. Dalam hal ini, berarti memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak (WP). Bagi Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, sudah ada sanksi yang menunggu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayah kerjanya sesuai tempat tinggal atau tempat usaha Wajib Pajak. Wajib Pajak atau orang yang diberi kuasa khusus dapat mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP atau Pengusaha Kena Pajak wajib mengisi, menandatangani, dan menyampai-kan formulir pendaftaran ke KPP. Berdasarkan formulir tersebut, KPP menerbitkan Kartu NPWP

dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan/atau Surat Keterangan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP). Kantor pelayanan pajak menerbitkan kartu NPWP dan SKT paling lama pada hari kerja berikutnya setelah permohonan pendaftaran beserta persyaratannya diterima petugas secara lengkap. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menerbitkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP) paling lama 3 hari kerja berikutnya setelah pelaporan beserta persyaratannya diterima. Dalam hal ini Wajib Pajak melakukan pendaftaran sekaligus melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), maka Kartu NPWP, SKT, dan SKPKP diterbitkan secara bersamaan paling lambat 3 hari kerja berikutnya setelah permohonan tersebut diajukan, ini merupakan proses mendapatkan kartu NPWP secara manual.

Tabel Target Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2021-2023

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan
2021	1.373.437.027.000	1.414.324.094.620
2022	1.512.263.543.000	1.844.321.561.334
2023	1.891.649.473.000	2.026.214.804.438

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, 2024

E-Registration yaitu layanan yang disediakan oleh DJP untuk digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dan badan yang mendaftar guna mendapatkan NPWP dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PPKP) menggunakan elektronik dengan dihubungkan secara *online* dengan DJP (Direktorat Jenderal Pajak, 2013).

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha 18 dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak, mendefinisikan sistem *e-Registration* adalah sarana pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), pemindahan Wajib Pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PPKP) melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem *e-Registration* bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat

komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak.

Gambar Dashboard *e-Registration*



Melalui *e-Registration* diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendaftar NPWP, namun sistem ini masih kurang dipahami Wajib Pajak, oleh karena itu diperlukan adanya sosialisasi agar sistem tersebut dapat dipahami, melalui sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

juga seharusnya dapat meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pendaftaran NPWP melalui *e-Registration*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan peneliti tertarik untuk membuat skripsi yang berjudul **“Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian yang telah diambil maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : Bagaimana Penerapan Sistem *e-Registration* pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan ?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk menganalisis Penerapan Sistem *e-Registration* pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Sistem

Sistem menurut Sutarman (2012: 13) bahwa “Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama”. Pengertian lain menurut Jogiyanto dalam (Novita & Sari, 2015) sistem adalah suatu grup dari elemen-elemen baik berupa fisik maupun bukan fisik yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan diantaranya dan berinteraksi bersama-sama menuju satu tujuan atau lebih tujuan, sasaran atau akhir dari sistem.

Pengertian Informasi

Menurut (Tukino, 2020) informasi merupakan sebuah data yang dikelola menjadi sesuatu yang lebih bernilai tinggi bagi penerima guna untuk membantu membuat sebuah pengambilan keputusan yang menyedatkan dan informasi itu sendiri itu mengandung nilai penuh yakni keakuratan, tepat waktu, dan relevan.

Pengertian Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi menurut (Jonny Seah, 2020) sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok.

Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi menerima sumber data sebagai data masuk (*input*) dan memrosesnya sebagai informasi dalam entuk data keluaran (*output*). Komponen yang termasuk dalam sistem informasi mendayagunakan agar sistem informasi mencapai tujuan. Komponen-komponen sistem informasi menurut (Susanto, 2004) adalah sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*) merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.
2. Perangkat lunak (*software*) adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer.
3. SDM (*Brainware*) merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.
4. Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan di dalam komputer.
5. Prosedur (*procedure*) merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.
6. Jaringan komunikasi (*communication network*) merupakan kumpulan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.

E-Registration

E-Registration yaitu layanan yang disediakan oleh DJP untuk digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dan badan yang mendaftar guna mendapatkan NPWP dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PPKP) menggunakan elektronik dengan dihubungkan secara *online* dengan DJP (Direktorat Jenderal Pajak, 2013). Menurut (Rizky, 2019) *e-Registration* ditujukan untuk calon WP OP atau badan yang mendaftar untuk mendapat NPWP dan/atau PPKP.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha 18 dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak, mendefinisikan sistem *e-Registration* adalah sarana pendaftaran Wajib Pajak dan/atau

pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), pemindahan Wajib Pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PPKP) melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem *e-Registration* bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Tata cara melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara *online* adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak membuka situs resmi DJP, <http://www.pajak.go.id>
2. Selanjutnya pilih menu *e-Registration*
3. Karena belum terdaftar, Wajib Pajak harus membuat akun Wajib Pajak guna membuat *username* dan *password*.
4. Setelah Wajib Pajak memiliki *username* dan *password*, selanjutnya *log in* pada sistem *e-Registration*.
5. Wajib Pajak memilih kategori yaitu Badan, Orang Pribadi, atau Bendaharawan.
6. Mengisi formulir Permohonan Pendaftaran secara online dengan jelas dan benar.
7. Klik tombol “daftar” dan formulir akan terkirim secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran, sesuai alamat tempat tinggal.
8. Mencetak formulir registrasi dan kartu terdaftar sementara untuk selanjutnya dikirim melalui pos ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan.
9. Apabila dianggap lengkap Wajib Pajak akan mendapatkan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) asli.

E-Registration dapat disimpulkan sebagai inovasi teknologi informasi yang dilakukan oleh DJP agar WP OP dapat membuat NPWP tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga administrasi pendaftaran NPWP diharapkan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pengertian Pelayanan

(Batinggi dan Badu, 2009) mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sementara itu (S. Lukman dan Moenir dalam Batinggi dan Badu, 2009) juga

mengatakan “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (Batinggi dan Badu, 2009). Menurut (Goetsch dalam Siswanto, 2005) kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. (Tjiptono,

2007) mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya.

Menurut (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013) kita dapat menggunakan lima indikator atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
3. Berwujud (*Tangible*)
Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal.
4. Empati (*Empathy*)
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Menurut Brady dan Cronin (dalam Utami, 2006: 252) menyatakan adanya tiga indikator utama sebagai alternatif dari indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas interaksi (*interaction quality*)
2. Kualitas hasil (*outcome quality*)
3. Kualitas lingkungan (*environment quality*)

Menurut Davis dan Heineke (2003: 295) kualitas pelayanan itu sendiri adalah suatu konsep yang sangat luas yang mencakup banyak dimensi diantaranya adalah :

1. Keramahan karyawan pada saat melayani pelanggan,
2. Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan,
3. Pengetahuan karyawan,
4. Kecepatan pelayanan kepada pelanggan,
5. Kenyamanan saat menunggu pelayanan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan meliputi ketanggapan, pengetahuan kepastian dan jaminan, kesopanan serta sikap empati dalam melakukan pelayanan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar menurut Utami (2006: 263-264) adalah:

1. Memberi informasi dan pelatihan
2. Menyediakan dukungan emosional.
3. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung;.
4. Menyediakan perangsang;

Faktor yang memengaruhi Pelayanan menurut Kasmir (2017: 6-7) diantaranya adalah:

1. Jumlah tenaga kerja;.
2. Kualitas tenaga kerja;
3. Motivasi karyawan;
4. Kepemimpinan;
5. Budaya organisasi;
6. Kesejahteraan karyawan;
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya

Selain itu, Lovelock dan Wright (2002: 267) juga mengungkapkan faktor-faktor yang dapat memengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan diantaranya adalah :

1. Faktor intenal : karena setiap orang berbeda kepribadiannya, kemampuannya, dan perilakunya.
2. Faktor situasional : seperti perilaku yang dimunculkan oleh setiap pelanggan, kompleksitas tugas, serta kondisi fisik dan mental karyawan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi pelatihan dan pemberian informasi kepada karyawan, motivasi kerja karyawan, kemampuan komunikasi, pemberian dukungan kepada pelanggan, kepribadian seseorang, dan pengaruh faktor situasional.

Pengertian Pajak

Pengertian dari pajak yang lebih sederhana adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Fungsi dari pajak adalah untuk membiayai berbagai macam pengeluaran. Manfaat dari pajak dapat digunakan untuk melakukan pembangunan hingga membayar gaji para pegawai negeri.

Dari penjelasan mengenai definisi pajak, maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah bentuk kontribusi yang harus dilaksanakan wajib pajak untuk pembiayaan dan pembangunan negara.

Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor Pokok Wajib Pajak atau lebih sering dikenal dengan istilah NPWP adalah rangkaian nomor seri yang digunakan oleh kantor pajak untuk mengidentifikasi para wajib pajak di Indonesia, baik wajib pajak pribadi maupun badan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (6): “Nomor Pokok Wajib Pajak atau NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.”

Pengertian Wajib Pajak

Mengacu pada peraturan, wajib pajak adalah setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Wajib pajak menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan statusnya, wajib pajak orang pribadi dikelompokkan dalam lima kategori, yaitu:

1. Orang pribadi.
2. Hidup berpisah.
3. Pisah harta.

- 4. Memilih terpisah.
- 5. Warisan belum terbagi.

Kemudian, wajib pajak badan yang merupakan wajib pajak yang selain terikat kewajiban pembayaran pajak, juga memiliki kewenangan memotong dan memungut pajak. Wajib pajak badan ini meliputi:

- 1. Badan, merupakan wajib pajak yang merupakan sekumpulan orang atau modal yang menjadi satu kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha.
- 2. Joint operation, yang merupakan wajib pajak yang berbentuk kerja sama operasi, yang melakukan penyerahan atas barang kena pajak atau jasa kena pajak.
- 3. Kantor perwakilan perusahaan asing, merupakan wajib pajak dari perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing di Indonesia namun bukan termasuk dalam bentuk usaha tetap.
- 4. Bendahara, merupakan bendahara pemerintah yang bertugas membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lainnya, serta diwajibkan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.
- 5. Penyelenggara kegiatan, meliputi wajib pajak yang merupakan pihak selain dari keempat kategori wajib pajak badan lainnya. Wajib pajak berstatus penyelenggara kegiatan ini melakukan pembayaran imbalan dengan nama

dan dalam bentuk apapun yang sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan.

Seorang wajib pajak harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang merupakan sarana bagi wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan serta melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono, 2013: 60).

Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran NPWP secara teoritis merupakan suatu sistem informasi, menurut (Susanto, 2004) sistem informasi terdiri dari beberapa komponen yaitu : Perangkat Keras (*Hardware*), Perangkat Lunak (*Software*), SDM (*Brainware*), Basis Data (*Database*), Prosedur (*Procedur*), dan Jaringan Komunikasi (*communication network*). Dalam penelitian ini mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013) kita dapat menggunakan lima indikator atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *Reliability* (Keandalan), *Assurance*(Jaminan), *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Ketanggapan).

Gambar Kerangka Berpikir



Data Diolah : Peneliti, 2023

PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu suatu metode yang berhubungan dengan pengumpulan data, penyusunan dan memberikan uraian sifat- sifat atau karakteristik dari suatu keadaan dengan teori-teori yang dipelajari dengan kenyataan yang dijumpai di lapangan.

Definisi Konsep

Judul penelitian ini terdiri dari dua konsep, yaitu Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan, maka konsep dari judul Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran NPWP
Adalah inovasi teknologi informasi yang dilakukan oleh DJP agar WP OP dapat membuat NPWP tanpa perlu datang ke Kantor

Pelayanan Pajak sehingga administrasi pendaftaran NPWP diharapkan menjadi lebih efektif dan efisien.

2. Kualitas Pelayanan Perpajakan
Adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Definisi Operasional

Menurut (Nursalam, 2014)definisi operasional dalam mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena.

Berikut ini adalah definisi operasional dari kedua konsep judul Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur :

Tabel Definisi Operasional

No	Konsep	Indikator
1	Penerapan Sistem <i>e-Registration</i> Pendaftaran NPWP Teori : (Susanto, 2004)	1. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>) 2. Perangkat Lunak (<i>Software</i>) 3. SDM (<i>Brainware</i>) 4. Basis Data (<i>Database</i>) 5. Prosedur (<i>Procedur</i>) 6. Jaringan Komunikasi (<i>Communication network</i>)
2	Kualitas Pelayanan Perpajakan Teori : (Parasuraman, 2013)	1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Assurance</i> (Jaminan) 3. <i>Tangible</i> (Berwujud) 4. <i>Empathy</i> (Empati) 5. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah sumber-sumber yang dijadikan informasi dalam penelitian sesuai dengan hasil data yang didapat melalui observasi. Berikut data informan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Helpdesk	1 orang
2	Pelayanan Loker TPT	1 orang
3	Wajib Pajak	3 orang
Jumlah		5 orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena

tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2019: 296). Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, berikut ini teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti :

1. Observasi
Observasi adalah suatu teknik atau cara untuk mengumpulkan data dengan mengamati objek yang diteliti secara langsung.
2. Wawancara
Wawancara adalah suatu teknik atau cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan interview atau pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab,

sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus, buku, Undang-Undang, dan sebagainya.

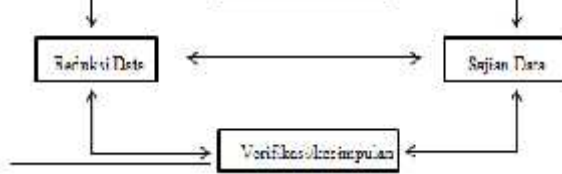
4. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan membaca buku- buku serta sumber-sumber lain (referensi) yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penulisan proposal skripsi ini.

Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2014: 88), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan- bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Gambar Model Interaktif Miles and Huberman



Sumber : (Sugiyono, 2017)

1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian dan sesudah penelitian (Herdiansyah, 2012 : 164).

2. Data Reduction (reduksi data)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks dan rumit sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci.

3. Data Display (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

4. Conclusion Drawing/verification (penarikan kesimpulan/verifikasi)

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan

mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai hasil dari penelitian, data yang diambil dalam penelitian ini merupakan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang telah dilakukan peneliti mulai dari hasil wawancara sampai mengolah data yang diperoleh untuk mengetahui bagaimana Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan mengenai Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Untuk mengukur Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang terdiri dari dua konsep, yaitu : konsep pertama menggunakan teori (Susanto, 2004) dan konsep kedua menggunakan teori (Parasuraman, 2013) dengan uraian sebagai berikut :

Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Sistem adalah suatu kumpulan komponen yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Salah satunya sistem *e-Registration* merupakan inovasi teknologi informasi yang dilakukan oleh DJP agar Wajib Pajak dapat membuat NPWP tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga administrasi pendaftaran NPWP diharapkan menjadi lebih efektif dan efisien.

Peneliti menggunakan indikator dalam mengukur sistem *e-Registration* menurut (Susanto, 2004) dalam sebuah sistem informasi terdapat beberapa komponen, yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), SDM (*brainware*), basis data (*database*), prosedur (*procedur*), dan jaringan komunikasi (*Communi- cation network*). Maka penjelasan indikator pada

sistem *e-registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras (*hardware*) merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi. Dalam hal ini peneliti bertanya apakah *hardware* yang digunakan WP OP saat mendaftar NPWP melalui sistem *e-Registration* berpengaruh pada kecepatan pemrosesan data,

Gambar Tampilan *dashboard* sistem *e-Registration* melalui komputer



Gambar Tampilan *dashboard* sistem *e-Registration* melalui *smartphone*



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perangkat keras (*hardware*) sangat berpengaruh pada saat digunakan untuk mendaftarkan NPWP OP melalui sistem *e-Registration*, semakin baik kualitas *hardware* maka akan semakin cepat dalam memproses data dan pastinya dengan kestabilan internet yang baik pula.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak (*software*) adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. Perangkat lunak (*software*) dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*application software*). Perangkat lunak (*software*) sistem merupakan

kumpulan dari perangkat lunak (*software*) yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*operating system*), interpreter dan kompiller (*compiler*).

Gambar Tampilan *website* sistem *e-Registration*



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *software* pada sistem *e-Registration* ini sudah sangat baik dan minim sekali kendala, namun memang keterbatasan provider untuk mendapatkan kode OTP terkadang menjadi kendala jika sedang terburu-buru.

3. SDM (*Brainware*)

SDM (*Brainware*) merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

Gambar Pelayanan di Loker TPT



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM (*Brainware*) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sudah sangat baik. Sedangkan dari sisi Wajib Pajaknya perlu pengembangan diri terhadap teknologi yang mungkin hanya segelintir orang saja yang belum memahami. Namun hal tersebut sebenarnya masih bisa ditangani dan dibantu oleh petugas yang ada di KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang siap membantu.

4. Basis Data (*Database*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan di dalam komputer.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, *database* sistem *e-Registration* ini sudah sangat baik sehingga hanya perlu peningkatan saja dan mempertahankan

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

kualitasnya agar tetap optimal dan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam penyimpanan data pendaftaran NPWP.

5. Prosedur (*Procedur*)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam penggunaan sitem e-registation ini terbilang cukup mudah. Memerlukan KTP, KK, email aktif dan nomor telepon sudah bisa memproses pembuatan NPWP dengan lebih efektif dan efisien yang bisa diselesaikan dalam waktu singkat yaitu sekitar 10-15 menit saja.

6. Jaringan Komunikasi (*Communication network*)

Jaringan komunikasi (*communication network*) merupakan kumpulan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.

Gambar Contoh Jaringan Komunikasi



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai jaringan komunikasi pada sistem *e-Registration* pendaftaran NPWP WP OP sudah sangat baik, jarang sekali mengalami *down server time* cukup stabil sehingga Wajib Pajak merasa terbantu dalam pembuatan NPWP menggunakan sistem *e-Registration*.

Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013) menggunakan 5 (lima) indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (ketanggapan). Berikut ini uraian dari indikator kualitas pelayanan perpajakan, yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Gambar Keandalan petugas dalam menjawab pertanyaan



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik, sesuai dengan prosedur, akurat dan terpercaya. Sesuai dengan harapan para Wajib Pajak, simpatik, serta dengan akurasi yang tinggi.

2. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, mengenai jaminan yang diberikan dan ada di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sudah sangat baik dan handal dengan memberikan jaminan ketetapan waktu, para petugas yang sopan santun dan juga ramah. Sistem keamanan yang ada juga sudah sangat baik dan aman sesuai prosedur yang ada.

3. *Tangible* (Berwujud)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Gambar Playground

Playground merupakan tempat bermain untuk anak-anak, biasanya berada di ruang publik yang sengaja dibuat untuk berinteraksi antar komunitas dengan berbagai tujuan, baik individu maupun kelompok. Kehadiran playground di ruang publik semakin menguntungkan, sebagai sarana hiburan, nyaman, produktif dan berkelanjutan. Salah satunya berada di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sehingga Wajib Pajak yang membawa anak kecil dapat bermain sambil menunggu antrian.

Gambar Coffee Corner

Coffee Corner yaitu pojok kopi yang merupakan tempat yang tepat untuk beristirahat. Pojok ini adalah tempat dimana siapapun dapat pergi untuk minum dan bersantai sejenak. Di sini Wajib Pajak dapat menyeduh kopi ataupun mengambil air minum.

Gambar Locket Helpdesk

Locket *helpdesk* yang memberikan layanan terkait dengan konsultasi perpajakan. Di sini Wajib

Pajak bisa menyampaikan pertanyaan apapun yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan.

Gambar Locket TPT

Locket TPT atau Tempat Pelayanan Terpadu adalah loket dimana Wajib Pajak bisa mengajukan berbagai permohonan terkait dengan layanan perpajakan. Salah satunya ketika ingin mengajukan permohonan perubahan data NPWP, permohonan pemindahbukuan, dan lainnya.

Gambar Parkiran

Parkiran adalah daerah, kawasan terbuka yang digunakan untuk memarkirkan kendaraan. Di sini Wajib Pajak bisa memarkirkan kendaraan dengan aman karena setiap pengunjung mendapatkan Kartu Parkir Kendaraan yang akan diberikan oleh petugas keamanan ketika memasuki lingkungan KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana kepada petugas di KPP Pratama Palembang Ilir Timur dan juga dua Wajib Pajak, dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah sangat baik, nyaman, dilengkapi dengan *coffee corner* dan *playground* merasa seperti dirumah sendiri. Didukung oleh pelayanan yang ramah dan sopan tentu menjadi nilai utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

4. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Gambar Empati Petugas Loker TPT



Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal empati dari petugas sudah melakukan yang terbaik sepenuh hati untuk melayani Wajib Pajak, dari sisi Wajib Pajak juga sangat puas dengan inisiatif dan empati yang diberikan oleh para petugas di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

5. Responsiveness (Ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan ungkapan-ungkapan atas pertanyaan yang sudah dilakukan melalui wawancara mengenai responsif petugas di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sudah sangat baik dan sangat responsif dalam hal pertanyaan ataupun solusi yang dibutuhkan Wajib Pajak, khususnya mengenai penggunaan sistem *e-Registration* pendaftaran NPWP OP.

Pembahasan

Pada bab ini memaparkan pembahasan dari penelitian dan hasil wawancara dengan para informan sehingga didapati jawaban dan penjelasan atas komponen-komponen atau indikator-indikator dari Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Penerapan

Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sudah baik yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan akan tetapi terkadang masih terkendala di saat pengiriman kode OTP, dari keenam indikator menurut (Susanto, 2004) dalam sebuah sistem informasi terdapat perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), SDM (*brainware*), basis data (*database*), prosedur (*procedur*), dan jaringan komunikasi (*Communication network*), Penerapan Sistem *e-Registration* Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak sudah terpenuhi dengan baik. Dalam uraian-uraian pembahasan sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Perangkat keras (*hardware*) berpengaruh pada saat digunakan untuk mendaftarkan NPWP Orang Pribadi melalui sistem *e-Registration*, semakin baik kualitas *hardware* maka akan semakin cepat dalam memproses data dan pastinya dengan kestabilan internet yang baik pula.

Perangkat keras (*hardware*) merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa perangkat keras (*hardware*) yang digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi saat mendaftar NPWP melalui sistem *e-Registration* berpengaruh pada kecepatan pemrosesan data, akan tetapi perangkat keras (*hardware*) tidak mempunyai spesifikasi khusus dalam mengakses sistem *e-Registration*, dapat diakses melalui laptop/komputer ataupun *smartphone* yang terhubung dengan internet dan sinyal yang stabil.

2. Perangkat lunak (*software*)

Perangkat lunak (*software*) adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. Perangkat lunak (*software*) dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*application software*). Perangkat lunak (*software*) sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak (*software*) yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*operating system*), interpreter dan kompiller (*compiler*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa perangkat lunak (*software*) pada sistem *e-Registration* mengenai ketepatan waktu pemrosesan NPWP WP

OP sudah sangat baik terutama bagi OP/Badan yang mau daftar yang tidak ada kendala lagi terkait data di dukcapil atau di kemenkumham dan minim sekali kendala. Namun ketika WP telah mendaftar NPWP melalui sistem *e-Registration*, WP masih harus aktivasi akun dengan mendatangi kantor pajak untuk membuat efin. Dalam hal ini ada baiknya *software* pada sistem *e-Registration* menambah sebuah inovasi baru yang bisa mendapatkan efin secara *online* juga.

3. SDM (*brainware*)

Kualitas SDM (*Brainware*) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sudah sangat baik. Sedangkan dari sisi Wajib Pajaknya perlu pengembangan diri terhadap teknologi yang mungkin hanya segelintir orang saja yang belum memahami. Namun hal tersebut sebenarnya masih bisa ditangani dan dibantu oleh petugas yang ada di KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang siap membantu.

SDM (*brainware*) merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa SDM (*brainware*) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur mengenai pemahaman tentang sistem *e-Registration* pendaftaran NPWP WP OP sudah sangat memahami sistem *e-Registration* untuk pendaftaran WP OP nya.

4. Basis data (*database*)

Basis data (*database*) pada sistem *e-Registration* sudah sangat baik dan lengkap karena WP langsung mengisi pada *form* secara *online*, pemrosesan data apapun sudah sangat lengkap disana. Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan di dalam komputer.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa basis data (*database*) sistem *e-Registration* ini sudah sangat baik sehingga hanya perlu peningkatan saja dan mempertahankan kualitasnya agar tetap optimal dan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam penyimpanan data pendaftaran NPWP.

5. Prosedur (*procedur*)

Prosedur (*procedur*) dalam penggunaan sitem *e-Registration* ini terbilang cukup mudah. Prosedur (*procedur*) merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa prosedur KPP

Pratama Palembang Ilir Timur telah menerapkan pendaftaran NPWP tidak boleh dilakukan secara manual lagi tetapi harus melalui sistem *e-Registration*. Memerlukan KTP, KK, email aktif dan nomor telepon sudah bisa memproses pembuatan NPWP dengan lebih efektif dan efisien yang bisa diselesaikan dalam waktu singkat yaitu sekitar 10-15 menit saja.

6. Jaringan komunikasi (*Communication network*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa jaringan komunikasi (*communication network*) yang digunakan oleh sistem *e-Registration* pendaftaran NPWP WP OP sudah sangat baik, sangat jarang sekali terjadi *down server time*. Sehingga sudah sangat cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta cukup stabil sehingga Wajib Pajak merasa terbantu dalam pembuatan NPWP menggunakan sistem *e-Registration*.

Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sudah baik dalam kinerjanya dan sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan menurut (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2013), dari bidang *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (ketanggapan).

1. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapanpelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *reliability* (keandalan) petugas dalam penerapan sistem *e-Registration* Pendaftaran NPWP kepada WP OP sudah sangat baik sesuai dengan prosedur, akurat dan terpercaya. Sesuai dengan harapan para Wajib Pajak, simpatik, serta dengan akurasi yang tinggi karena sekarang pendaftaran Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) tidak boleh lagi secara manual ke loket, setiap pendaftaran WP OP harus melalui sistem *e-Registration*.

2. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *assurance*

(jaminan) petugas yang handal dengan memberikan jaminan ketetapan waktu, sopan santun dan juga ramah. Sistem keamanan yang ada juga sudah sangat baik dan aman sesuai prosedur yang ada. Jaminan waktu penyelesaian jika selama validasi NPWP, NIK nya tidak ada masalah, nomor KK nya juga tidak ada masalah terkait status penulisan nama, tanggal lahir, dan lain-lain itu langsung selesai sekitar 15-30 menit paling lama untuk pendaftaran penyelesaiannya. Sehingga jaminan yang diberikan dan ada di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sudah sangat baik

3. *Tangible* (berwujud)

Tangible (berwujud) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *tangible* (berwujud) dalam hal sarana dan prasarana yang ada di KPP Pratama Palembang Ilir Timur sudah sangat baik sudah perubahan layout desain kantor, nyaman, dilengkapi dengan *coffee corner* untuk mengisi kejenuhan saat menunggu antrian, dan *playground* berasa seperti di rumah sendiri. Didukung oleh pelayanan yang ramah dan sopan tentu menjadi nilai utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

4. *Empathy* (empati)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *empathy* (empati) petugasnya sudah sangat baik terutama di bagian pelayanan, jika ada kendala akan berusaha segera di cek dan diselesaikan. Petugas sudah melakukan yang terbaik sepenuh hati untuk melayani Wajib Pajak, dari sisi Wajib Pajak juga sangat puas dengan inisiatif dan empati yang diberikan oleh para petugas di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

5. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *responsiveness*

(ketanggapan) petugas terhadap setiap keluhan yang muncul di terima dahulu lalu berusaha untuk di selesaikan, kecuali masalah *down server*. Sehingga sudah sangat baik dalam hal pertanyaan ataupun solusi yang dibutuhkan Wajib Pajak, khususnya mengenai penggunaan sistem *e-Registration* pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi (OP).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa proses penerapan sistem *e-Registration* pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sudah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslamiyah, Syarifatul. 2021. *Evaluasi Penerapan Aplikasi e-Registration dalam Pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan*.
- Aulia, Shaffira. 2018. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Perpajakan dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus atas Penerapan e-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto)*.
- Cristina. 2021. E-Registration Pajak: Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak (<https://www.pajakku.com/read/6087de17eb01ba1922ccaa6c/e-Registration-Pajak:-Pendaftaran-dan-Perubahan-Data-Wajib-Pajak>) diakses 07 Desember 2023
- Fitriya. 2023. Cara Pendaftaran di Aplikasi e-Registrasi Pajak e-reg (Online), (<https://klikpajak.id/blog/aplikasi-e-reg/>) diakses 07 Desember 2023
- Hermawati, Vina. 2018. *Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Pribadi melalui Sistem e-Registration (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)*.
- Laili, Amelia Nur. 2022. *Analisis Implementasi Kebijakan e-Registration dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan Tahun 2021*.
- Muslimah, Septina. 2022. Apa itu NPWP? Begini Cara Dapatkan Kartu & Contohnya, (Online), (<https://klikpajak.id/blog/apa-itu-npwp/>) diakses 07 Desember 2023

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025
=====

- OnlinePajak. 2023. Mengenal Istilah Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Online), (<https://www.online-pajak.com/seputar-efiling/npwp-nomor-pokok-wajib-pajak>) diakses 07 Desember 2023
- Sugiyono, 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni Willa. 2023. Pengertian Wajib Pajak dan Kategori Wajib Pajak (Online), (<https://www.hukumonline.com/berita/a/pengertian-wajib-pajak-dan-kategori-wajib-pajak-1t63ff30cdd6852/>) diakses 07 Desember 2023
- Wulandari, Enggar Putri. 2015. *Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara e-Registration (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo*.