

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan internal dan eksternal yang dihadapi oleh petugas pajak dan wajib pajak dalam melakukan penerapan sistem *e-Registration* selama masa pandemi Covid-19 serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara. Dimana wawancara dilakukan pada petugas pajak dan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan dalam pendaftaran wajib pajak dengan menggunakan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Pematang Siantar selama masa pandemi Covid-19 yang menunjukkan bahwa penerapan sistem ini telah dilakukan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh petugas pajak KPP Pratama Pematang Siantar seperti data kependudukan yang belum diperbaharui, gangguan server, hingga kurangnya edukasi pada wajib pajak. Sedangkan hambatan yang dihadapi oleh wajib pajak berupa, kesalahan dalam mengisi formulir, kesulitan saat mengunggah dokumen, hingga tidak adanya pusat bantuan pada sistem *e-Registration*. Maka dari itu, solusi yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan hambatan ini dapat berupa koordinasi pada pihak Kementerian Dalam Negeri untuk melakukan verifikasi data kependudukan wajib pajak, peningkatan sistem secara berkala, pemberian edukasi mengenai persyaratan proses permohonan pendaftaran dengan lengkap dan jelas, dan pemberian unit pusat bantuan baik melalui *helpdesk* yang tersedia pada tiap KPP hingga pada sistem *online e-Registration*.

Kata kunci: sistem pendaftaran, *e-Registration*, hambatan internal, hambatan eksternal

Abstract

The purpose of writing this final task paper is to find out the internal and external obstacles faced by tax officers and taxpayers in implementing the e-Registration system during the Covid-19 pandemic and solutions in facing these obstacles. The data collection method used is the interview method. Where interviews are conducted on tax officers and taxpayers. The results showed that there was an increase in taxpayer registration using the e-Registration system at KPP Pratama Pematang Siantar during the Covid-19 pandemic which shows that the implementation of this system has been done well. However, there are still some obstacles faced by KPP Pratama Pematang Siantar tax officers, such as population data that has not been updated, server disruptions, and lack of education to taxpayers. Meanwhile, the obstacles faced by taxpayers are errors in filling out forms, difficulties when uploading documents, and the absence of a help center in the e-Registration system. Therefore, solutions that can be done in resolving these obstacles can be in the form of coordination on the part of the Ministry of Home Affairs to verify taxpayer population data, regular system improvements, providing education about the requirements of the registration application process completely and clearly, and providing assistance center units both through the helpdesk available at each KPP to the online e-Registration system.

Keywords: registration system, e-Registration, internal barriers, external barriers