

BAB IV

SIMPULAN

Pengaruh penerapan *e-Registration* di KPP Pratama Pematang Siantar mengalami peningkatan pendaftaran wajib pajak di KPP Pratama Pematang Siantar dari tahun 2019 hingga 2021. Berdasarkan hasil tinjauan, jumlah pendaftaran wajib pajak dengan *e-Registration* terus meningkat dari tahun ke tahun terlebih disaat pandemi Covid-19. Penerapan *e-Registration* dalam skema pendaftaran NPWP ini memiliki kelebihan yaitu sistem yang berbasis *online* berkaitan dengan efisiensi waktu, pemanfaatan teknologi dapat terserap dengan baik di administrasi pelayanan Direktorat Jenderal Pajak, pengurangan beban kerja dari petugas pajak, dan pengiriman langsung kartu NPWP dan SKP melalui PT POS Indonesia. Melalui kelebihan tersebut, secara tidak langsung KPP Pratama Pematang Siantar sudah ikut dalam mengurangi banyaknya kerumunan yang datang untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Namun, dibalik kelebihan tersebut masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh petugas pajak KPP Pratama Pematang Siantar dan wajib pajak dalam pendaftaran secara *online* dengan *e-Registration*. Hambatan internal bagi petugas pajak berupa data kependudukan oleh Kementerian Dalam Negeri yang masih sering terlambat melakukan pembaharuan yang menghambat proses validasi NIK wajib pajak untuk mengecek data permohonan,

gangguan *server* pada sistem *e-Registration*, dan kurangnya edukasi dan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat tentang pentingnya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Hambatan eksternal bagi petugas pajak berupa ketidakpahaman, kurang familiar, dan kesalahan wajib pajak saat mengisi formulir pendaftaran, proses pengiriman kartu NPWP dan SKT yang sering kempes, wajib pajak yang mendaftarkan diri pada KPP administratif, kesalahan penulisan nama dan alamat wajib pajak yang tidak sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-114/PJ/2010 tanggal 5 November 2020 tentang Pedoman Standarisasi Penulisan Nama dan Alamat Wajib Pajak/Subjek Pajak/Objek Pajak dalam Basis Data Pajak pada Direktorat Jenderal Pajak, *gap* usia wajib pajak, adanya dokumen palsu yang dilampirkan oleh wajib pajak dalam pendaftaran NPWP melalui sistem *e-Registration*, dan stereotip sulitnya melakukan pendaftaran melalui sistem *e-Registration*.

Hambatan yang dialami dari sisi internal wajib pajak meliputi kebingungan wajib saat mengisi formulir permohonan pendaftaran wajib pajak yang berujung melakukan kesalahan saat mengisinya. Untuk hambatan eksternal dari wajib pajak meliputi adanya kesulitan saat mengunggah dokumen yang disyaratkan, data yang diinput tidak dapat disinkronkan, tidak tersedianya pusat bantuan pada sistem *e-Registration*, adanya kesulitan saat menentukan KPP administratif, terjadinya keterlambatan saat pengiriman kartu NPWP dan SKT wajib pajak, dan wajib pajak tidak menerima *e-mail link* aktivasi ataupun token untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

Beberapa solusi dalam menyelesaikan hambatan yang dialami oleh petugas pajak dapat berupa melakukan koordinasi pada pihak Kementerian Dalam Negeri untuk melakukan verifikasi data kependudukan wajib pajak, meningkatkan sistem secara berkala, memberikan usulan pada Direktorat Transformasi Proses Bisnis DJP untuk membentuk unit pusat bantuan, pemberian waktu pada wajib pajak untuk melakukan pendaftaran secara tertulis, memberikan edukasi mengenai persyaratan proses permohonan pendaftaran NPWP dengan lengkap dan jelas, melakukan pembantuan pendaftaran yang dilakukan di *helpdesk* dengan melakukan pemilihan/prioritas terhadap wajib pajak, melakukan penyimpanan terhadap SKT dan kartu NPWP yang mengalami kempos dan menghimbau wajib pajak untuk melakukan permohonan cetak ulang, mengarahkan wajib pajak untuk datang ke KPP yang sesuai dengan wilayah kerja untuk penentuan KPP administratif, meningkatkan ketelitian petugas pajak, memperbanyak sumber dari pihak ketiga, dan mengusulkan penyediaan pusat bantuan. Solusi untuk wajib pajak apabila mengalami hambatan saat melakukan pendaftaran secara *e-Registration* meliputi mencantumkan alamat dengan lengkap dan jelas agar memudahkan proses pengiriman SKT dan kartu NPWP, mempelajari tentang pentingnya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan, membaca informasi mengenai perpajakan ataupun menonton tutorial mengenai aplikasi perpajakan yang telah disediakan oleh petugas pajak, dan apabila wajib pajak sudah lanjut usia, wajib pajak diharapkan untuk meminta bantuan pada keluarga/kerabat untuk membantu.