

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 di Indonesia sejak tahun 2020 menimbulkan guncangan besar terhadap kondisi perekonomian dan memberikan berbagai tantangan dan resiko pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Tahun 2020, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Kemudian, tahun 2021, Pemerintah mengubah kebijakan PSBB menjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Kebijakan PPKM berlaku pertama kali tanggal 11-25 Januari 2021 berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2021 dan dilakukan pencabutan resmi melalui pernyataan pers Presiden Joko Widodo pada 30 Desember 2022 dengan menegaskan bahwa kondisi pandemi Covid-19 dapat dikendalikan dan masyarakat memiliki imunitas yang semakin baik dalam melawan Covid-19 (Wikipedia, 2022).

Seiring berlangsungnya kebijakan pembatasan kegiatan tertentu terhadap masyarakat, Pemerintah juga menegaskan agar masyarakat dapat melakukan penyesuaian terhadap pandemi Covid-19. Penyesuaian tersebut dikenal dengan

kebijakan *new normal* yaitu pemerintah mencanangkan kebiasaan/perilaku baru sebagai penyesuaian terhadap kondisi yang terjadi dengan menerapkan kebiasaan hidup bersih dan sehat. Kebijakan ini memberikan masyarakat kebebasan untuk menjalankan aktivitas normal seperti keadaan sebelum terjadinya pandemi Covid-19, namun protokol kesehatan menjadi poin utama dalam menghindari penularan dan penyebaran Covid-19 (Theresia, 2020). Dalam sektor pelayanan publik, berlakunya kebijakan pembatasan kegiatan tentu menghambat pemberian layanan tatap muka/langsung kepada masyarakat, namun demikian, pelayan publik tetap dituntut mampu memberikan pelayanan prima, salah satu solusi yaitu dengan mengalihkan layanan menjadi daring/*online*.

Kondisi perekonomian pasca pandemi Covid-19 di Indonesia bertumbuh semakin kuat dan meningkat tajam. Pada tahun 2022 pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah sebesar 5,3% jika dibandingkan tahun 2021 hanya sebesar 3,7% (Badan Pemeriksa Keuangan, 2022). Data Badan Pusat Statistik (BPS) juga menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang hingga 4,9% sampai dengan triwulan III 2023, BPS memperkirakan angka pertumbuhan ekonomi tahun 2023 bertahan pada kisaran 4,5-5,3%. Respon yang tanggap terhadap kebijakan pembatasan sosial, tingkat vaksinasi yang terus meluas serta penyesuaian masyarakat dalam menghadapi kondisi pandemi mendukung kegiatan perekonomian agar terhindar dari perubahan drastis seperti pada awal pandemi. Pada awal pandemi di tahun 2020, pertumbuhan ekonomi Indonesia menurun hingga -2,07% yang berdampak terhadap tidak stabilnya kegiatan perekonomian Indonesia. Dalam mendorong pelaksanaan kebijakan pemerintah

tersebut, penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) oleh kementerian keuangan diharapkan mampu berdampak optimal dalam menopang penanggulangan Covid-19 disertai dengan perbaikan ekonomi nasional melalui langkah realokasi dan *refocusing* anggaran pendapatan dan belanja (Direktorat Jenderal Anggaran, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara bahwa Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, selanjutnya disebut APBN, adalah bentuk nyata pelaksanaan pengelolaan keuangan negara berupa rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang terdiri atas anggaran pendapatan, belanja dan pembiayaan melalui persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan Undang-Undang. Pendapatan negara terbagi lagi menjadi penerimaan pajak, pendapatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dan penerimaan hibah.

Tabel I.1 - Laporan Realisasi APBN Tahun Anggaran 2022-2023

Uraian	Tahun 2022	Tahun 2021	% Kenaikan (Penurunan) 2021-2022	Realisasi s.d Sept 2023
A. Pendapatan Negara dan Hibah				
I. Penerimaan Perpajakan	2034,6	1547,8	31,44%	1583,3
1. Pajak Dalam Negeri	1943,7	1474,1	31,85%	1538,3
2. Pajak Perdagangan Internasional	90,9	73,7	23,35%	45
II. Pendapatan PNBP	595,6	458,5	29,90%	451,5
1. Pendapatan Sumber Daya Alam	268,8	149,5	79,80%	194,1
2. Pendapatan dari Kekayaan Negara Dipisahkan (KND)	40,6	30,5	33,16%	70,7
3. PNBP Lainnya	196,3	152,5	28,73%	121
4. Pendapatan BLU	89,9	126	-28,65%	65,7
III. Penerimaan Hibah	5,7	5	14,00%	0,7
Jumlah Pendapatan Negara dan Hibah	2635,8	2011,3	31,05%	2035,5
% Pajak thd Jumlah Pendapatan	77,19%	76,96%		77,78%

Sumber : - Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2022
 - Laporan Realisasi APBN per 30 Sept 2023

Dalam laporan realisasi APBN tahun anggaran 2022 pada bagian pendapatan negara dan hibah, menunjukkan bahwa penerimaan perpajakan memiliki kontribusi realisasi terbesar dibandingkan penerimaan negara bukan pajak dan penerimaan hibah. Penerimaan perpajakan yaitu sebesar 77,19% dari keseluruhan pendapatan negara dengan nilai realisasi sebesar Rp2.034,5 triliun. Penerimaan perpajakan tahun 2022 meningkat signifikan dibandingkan tahun anggaran sebelumnya sebesar Rp486,71 triliun dari total penerimaan perpajakan tahun 2021 sebesar Rp1547,84 triliun menjadi Rp2034,55 triliun pada tahun 2022 atau tumbuh sebesar 31,44% dan telah terealisasi melampaui target APBN 2022 (Perpres No. 98 Tahun 2022) sebesar 114,05%.

Tabel I.2 - Realisasi APBN Tahun Anggaran 2018-2023

No.	Tahun Anggaran	Jumlah (dalam milyar)		% Pajak thd APBN
		Pend. Negara & Hibah	Pajak	
1	2018	1943,7	1518,8	78,14%
2	2019	1960,6	1546,1	78,86%
3	2020	1647,8	1285,1	77,99%
4	2021	2011,4	1547,8	76,96%
5	2022	2635,8	2034,6	77,19%
Rata-Rata s.d Th 2022		2039,9	1586,5	77,83%
1	2023 ^{*)}	2035,6	1583,3	77,78%

^{*)} Realisasi APBN Tahun 2023 Triwulan I s.d III (Jan-Sept 2023)

Sumber: Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2018-2023

Dalam lima tahun terakhir, jumlah penerimaan pajak terhadap jumlah pendapatan negara dan hibah dalam realisasi APBN memiliki kontribusi terbesar dibandingkan pendapatan lainnya yaitu dengan persentase rata-rata 77,83% atau sebesar Rp1586,49 triliun. Pada realisasi APBN tahun 2023 yang tercatat sampai dengan September 2023, jumlah penerimaan pajak masih memiliki kontribusi

terbesar dengan persentase sebesar 77,78% terhadap total pendapatan negara dan hibah. Solekhah & Supriono (2018) berpendapat besarnya kontribusi pajak dalam APBN secara konsisten merupakan salah satu faktor pendukung bagi Pemerintah, dalam hal ini menjadi tugas dari Direktorat Jenderal Pajak, guna mengoptimalkan penerimaan pajak dengan penetapan berbagai kebijakan yang memungkinkan antara lain ekstensifikasi Wajib Pajak dan intensifikasi pajak.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ.9/2001 tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Pajak, ekstensifikasi adalah kegiatan pengamatan ketidakpatuhan Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap kewajiban pendaftaran diri dalam memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak. Ekstensifikasi dilaksanakan menurut kumpulan data atau informasi yang telah diterima DJP, baik berupa data dari eksternal dan internal maupun hasil kegiatan pengumpulan data lapangan (Selvia & Abriandi, 2015). Selanjutnya, intensifikasi pajak adalah kegiatan pengoptimalan pajak yang diterima terhadap subjek dan objek pajak yang telah terdaftar dalam administrasi DJP. Intensifikasi pajak salah satunya yaitu program *tax amnesty* atau pengampunan pajak sebagai rencana DJP dalam penggalian potensi pajak dengan pemberian keringanan pembayaran pajak terhadap objek pajak yang tidak dilaporkan karena ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Septiany & Wijaya, 2021).

Pasal 23A Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 mengatur bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan

negara diatur dengan Undang-Undang. Pendaftaran diri pada kantor pajak guna mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menjadi wajib bagi setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan. Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya tempat tinggal bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha bagi Wajib Pajak Badan.

Kantor Pelayanan Pajak yang selanjutnya disingkat KPP adalah kantor vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Berdasarkan Lampiran I Peraturan menteri Keuangan RI Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas PMK-210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, DJP terdiri atas 301 KPP pratama yang berada dibawah 34 kantor wilayah berbeda dan tersebar di seluruh wilayah di Indonesia. KPP Pratama Palembang Ilir Barat adalah salah satu KPP pratama yang berlokasi di Kota Palembang yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Wilayah kerja KPP Pratama Palembang Ilir Barat tersebar dalam enam kecamatan, yaitu Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, Gandus, Sukarami dan Alang-Alang Lebar. Tugas KPP pratama adalah pemberian pelayanan, edukasi, pengawasan dan penegakan hukum bagi Wajib Pajak yang salah satu bentuk pelayanan kepada Wajib Pajak berupa pendaftaran Wajib Pajak.

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 Paragraf 4 terkait Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak, Pasal 9 sampai dengan Pasal 12 secara singkat menjelaskan bahwa pendaftaran Wajib Pajak dilakukan dengan

pengajuan permohonan yang dilampiri dokumen persyaratan atau penerbitan NPWP secara jabatan oleh KPP sesuai dengan hasil pemeriksaan atau hasil penelitian administrasi. Pendaftaran Wajib Pajak diajukan melalui permohonan secara elektronik atau tertulis. Secara elektronik, pendaftaran Wajib Pajak disampaikan melalui aplikasi registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak, sedangkan pendaftaran Wajib Pajak secara tertulis diajukan secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/jasa. Penerbitan NPWP secara jabatan dilakukan dalam hal kewajiban pendaftaran diri tidak dilakukan Wajib Pajak.

Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* dapat dilakukan melalui aplikasi *e-Registration*. *e-Registration* merupakan sistem aplikasi perpajakan yang dirancang Direktorat Jenderal Pajak sebagai bukti reformasi perpajakan yang berfungsi mengolah data pendaftaran Wajib Pajak hingga menerbitkan NPWP (Hoiriah, 2019). Adapun tujuan dirancangnya *e-Registration* menurut Pandiangan (2014) antara lain:

1. Memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pendaftaran dan perubahan informasi diri sebagai bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan.
2. Meningkatkan optimalisasi kualitas pelayanan baik secara operasional maupun administratif kepada Wajib Pajak.

Dalam hasil penelitian Barir (2017) menunjukkan bahwa *e-Registration* secara signifikan memudahkan layanan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* yang diterima Wajib Pajak. Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* yang dapat dilakukan

dimanapun dan kapanpun akan memangkas pengeluaran biaya dibandingkan dengan berkunjung ke kantor pajak. Penyelesaian proses pelayanan secara tepat waktu turut meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Cipta, 2014). Di sisi lain, Daryono (2017) menjelaskan masalah koneksi dan pengunggahan dokumen pendaftaran yang gagal seringkali menjadi kesulitan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration*. Pengisian data selama pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* harus diisi berulang kali apabila koneksi terganggu. Dokumen pendaftaran juga gagal unggah karena tidak memenuhi ketentuan, baik ukuran file maupun ukuran file. Dua hal tersebut merupakan kendala yang menghambat layanan secara *online*.

Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* tetap harus dilakukan verifikasi oleh petugas pajak agar prosedur pendaftaran pada sistem dianggap selesai. Namun, dalam proses verifikasi, pengunggahan dokumen seringkali tidak sesuai dengan ketentuan, tidak benar, tidak lengkap dan tidak jelas sehingga petugas pajak perlu meminta klarifikasi kepada Wajib Pajak melalui penyampaian surat dan menyebabkan proses verifikasi pendaftaran memakan waktu lebih lama (Cipta, 2014). Kendala selanjutnya yaitu pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* yang dilakukan terindikasi ganda dengan NPWP lain yang telah terdaftar sebelumnya dan kesalahan pemilihan kategori Wajib Pajak (Aslamiyah, 2021).

Tabel I.3 - Layanan Administrasi NPWP KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Layanan Administrasi NPWP	Tahun 2022				Tahun 2023		
Pendaftaran Wajib Pajak	Tw.I	Tw.II	Tw.III	Tw.IV	Tw.I	Tw.II	Tw.III
- Online	2407	2379	2436	2371	2013	1978	2118
- Datang ke KPP/Jasa Ekspedisi	23	29	34	31	193	241	326
- Jabatan	21	7	18	13	11	29	17
Total Pendaftaran Wajib Pajak	2451	2415	2488	2415	2217	2248	2461
Perubahan Data	625	547	692	583	679	714	684
Pemindahan WP	59	116	85	72	84	97	83
Penetapan WP NE	32	29	27	18	35	30	16
Pengaktifan Kembali WP NE	12	16	21	9	17	23	21
Penghapusan NPWP	9	7	8	5	5	8	7
Total Layanan Administrasi NPWP	3188	3130	3321	3102	3037	3120	3272
%Pendaftaran WP thd Layanan Adm NPWP	76,9%	77,2%	74,9%	77,9%	73,0%	72,1%	75,2%

Sumber : Seksi Penjaminan Kualitas Data KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Layanan administrasi NPWP pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat selama Januari 2022 – September 2023 menampilkan bahwa pendaftaran Wajib Pajak merupakan layanan terbanyak setiap triwulannya dengan persentase rata-rata layanan 90,41% atau sebanyak 7.484 layanan dari total layanan administrasi NPWP. Layanan pendaftaran Wajib Pajak terbagi dua, yaitu secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* dan secara langsung atau melalui pos/jasa ekspedisi/jasa kurir. Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* mendominasi layanan pendaftaran Wajib Pajak dengan persentase rata-rata layanan 98,28% atau sebanyak 7.371 layanan dari total layanan pendaftaran Wajib Pajak. Dengan banyaknya jumlah pendaftaran Wajib Pajak dan menimbang bahwa pendaftaran merupakan tahap awal dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan, perlu adanya pengoptimalan layana guna memberikan kesan awal yang baik bagi Wajib Pajak.

Berdasarkan beberapa hal yang telah diuraikan sebagai latar belakang, maka penulis akan melakukan penelitian terhadap kendala yang terjadi dan solusi

yang telah diterapkan pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat terhadap pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* tahun 2022 dan 2023. Penelitian juga bertujuan untuk mengetahui hubungan antara efektivitas pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* terhadap layanan administrasi NPWP kepada Wajib Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam Karya Tulis Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Bagaimana kendala pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* baik oleh Wajib Pajak selaku pengguna layanan maupun petugas pajak selaku pemberi layanan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam meminimalisasi kendala pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration*?
3. Bagaimana hubungan efektivitas pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* terhadap pemberian layanan administrasi NPWP kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang ditentukan, tujuan yang diharapkan dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* baik oleh Wajib Pajak selaku pengguna layanan maupun petugas pajak selaku pemberi layanan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
2. Mengidentifikasi peran KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam meminimalisir kendala terhadap pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration*.
3. Mengetahui efektivitas pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* terhadap pemberian layanan administrasi NPWP kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ditujukan agar rumusan masalah dan tujuan penelitian dapat tercapai dan terselesaikan tanpa pembahasan dengan cakupan terlalu luas melalui pelaksanaan penelitian sesuai dengan pembatasan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, penulis akan menyajikan hasil penelitian efektivitas pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* terhadap layanan administrasi NPWP kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Ruang lingkup tinjauan mencakup daerah-daerah yang menjadi wilayah kerja di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Pembahasan tinjauan hanya mencakup Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, khususnya tahun pajak 2022 dan 2023, baik berstatus orang pribadi maupun badan, yang melaksanakan kewajiban perpajakan berupa Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-*

Registration sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. Selanjutnya, ruang lingkup juga dibatasi atas penelitian berupa tingkat efektivitas, kendala dan solusi pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* terhadap pemberian layanan administrasi NPWP kepada Wajib Pajak serta kepatuhan Wajib Pajak hanya di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.5 Manfaat Penulisan

Hasil penelitian dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan juga praktis.

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian mampu memberikan pemahaman dan pengetahuan terkait prosedur pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* serta meneliti solusi terbaik dalam pemberian layanan prima kepada masyarakat selaku pemangku kepentingan. Selain itu, penelitian memberikan saran dan masukan bagi akademisi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan digitalisasi layanan perpajakan guna meningkatkan kemudahan layanan kepada masyarakat di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam hal pengembangan penelitian

atau penerapan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan digitalisasi administrasi perpajakan.

b. Bagi Penulis

Penelitian sebagai implementasi pengetahuan perpajakan yang diperoleh pada perkuliahan dan menambah pengalaman penelitian ilmu sosial.

c. Bagi Masyarakat atau Pihak Lain

Penelitian menjadi tambahan informasi bagi masyarakat/pihak lain selaku pembaca yang ingin menambah informasi dan wawasan terkait efektivitas layanan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi masyarakat/pihak lain dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran umum terkait pembahasan rumusan masalah yang dipilih yaitu tinjauan efektivitas pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada *e-Registration* terhadap layanan administrasi NPWP kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Bab ini menguraikan hal-hal yang menjadi latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup pembahasan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan Karya Tulis Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori, literatur dan kajian pendukung yang relevan dengan rumusan masalah sebagai landasan dalam peninjauan objek penelitian pada bab selanjutnya dalam Karya Tulis Tugas Akhir. Bab ini terbagi menjadi enam subbab, yaitu penelitian terdahulu, pajak, wajib pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), administrasi NPWP dan efektivitas pelayanan perpajakan.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengulas lebih detail objek penelitian yang dibahas melalui pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan. Pengumpulan data dilakukan melalui pemilihan metode yang telah ditentukan. Bab ini terdiri dari tiga subbab, yaitu metode pengumpulan data, gambaran umum objek dan pembahasan hasil. Gambaran umum objek menguraikan informasi tentang objek penulisan yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penulisan. Dalam metode pengumpulan data dan pembahasan hasil, menggambarkan proses pengolahan data hingga dapat dianalisis dan membandingkan fenomena yang terjadi pada objek penulisan terhadap teori/peraturan/hasil penelitian terdahulu.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang menjadi poin-poin penting atas hasil pembahasan penelitian serta saran yang dirasa dapat membawa perbaikan yang lebih baik terhadap jawaban atas rumusan masalah yang ditentukan.