

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penulis seputar pendaftaran NPWP secara elektronik atau *online*, layanan administrasi NPWP, sistem perpajakan elektronik dan keterkaitan antara hal-hal tersebut menjadi referensi dan pembanding yang digunakan penulis dalam penelitian ini.

Tabel II. 1 – Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Judul, Jenis Dokumen, Penulis, Tahun	Fokus Studi	Perbedaan dengan Penelitian ini
1	Pengaruh <i>e-Registration</i> , <i>e-Filing</i> , <i>e-Billing</i> , Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Skripsi, (Arbani Rusdi, 2020)	Meneliti keterkaitan antara <i>e-Registration</i> , <i>e-Filing</i> , <i>e-Billing</i> , Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Meneliti keterkaitan antara <i>e-Registration</i> terhadap pemberian Pelayanan kepada Wajib Pajak
2	Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan Sistem Informasi <i>e-Filing</i> : Sebuah Pendekatan Fenomenologi, Tesis, (Adil Setiawan, 2017)	Menganalisis Perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan <i>e-Filing</i> yang menjadi hambatan efektivitas penggunaan <i>e-Filing</i>	Menganalisis Perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan <i>e-Registration</i> yang menjadi hambatan efektivitas penggunaan <i>e-Registration</i>
3	Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara), Jurnal, (Nita Rysaka, dkk., 2014)	Menganalisis faktor yang memengaruhi penerapan sistem elektronik pelayanan perpajakan	Menganalisis kendala, peran, dan solusi atas penerapan <i>e-Registration</i> terhadap pelayanan administrasi NPWP

Sumber : Diolah penulis

Penelitian oleh Arbani Rusdi (2020) dengan judul “Pengaruh *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di KPP Pratama Semarang Selatan)” menjelaskan bahwa *e-Registration* dan *e-Filing* mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena memenuhi faktor kemanfaatan dan kemudahan bagi pengguna. Kualitas pelayanan juga berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan, *e-Billing*, pemahaman peraturan pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Reza Septriandi Kusuma (2018) dalam tesis berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpajakan, Penerapan *e-System* Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” menyimpulkan bahwa pelayanan perpajakan, *e-system* perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak saling berhubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat jika ketiga hal tersebut semakin berkembang. Kesadaran dan persepsi positif Wajib Pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban pajak juga semakin tinggi seiring semakin baiknya pemberian kualitas pelayanan. Kemudahan penggunaan *e-System* perpajakan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan juga berpengaruh dalam tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak.

Selanjutnya, Nita Rysaka, dkk (2014) dengan penelitian berjudul “Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)” membahas bahwa pelaksanaan sistem elektronik (*e-SPT*, *e-Filing*, *e-Registration*, *e-Billing*) bertujuan mewujudkan

adanya layanan publik berkualitas sehingga keperluan Wajib Pajak selaku pemangku kepentingan (*stakeholder*) dapat terpenuhi secara optimal. Faktor pendukung pelaksanaan sistem elektronik dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan, salah satunya yaitu sarana dan prasana yang memadai dan dapat menunjang pelayanan berbasis teknologi. Di sisi lain, faktor penghambatnya yaitu kurangnya ketersediaan sumber daya manusia yang handal dalam pemberian pelayanan perpajakan.

Berdasarkan penjelasan tiga penelitian terdahulu yang dijabarkan diatas, penulis menggunakan informasi tersebut sebagai referensi penulisan penelitian. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis dan penelitian terdahulu terdapat hal yang berbeda, yaitu penelitian ini berfokus terkait kendala, peran, solusi dan hubungan efektivitas antara penerapan pendaftaran NPWP secara elektronik atau *online* menggunakan *e-Registration* terhadap pemberian layanan administrasi NPWP oleh petugas pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

2.2 Pajak

2.2.1 Definisi Pajak

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian pajak adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Sementara itu, beberapa para ahli juga berpendapat terkait pengertian pajak, yaitu Waluyo (2011, dikutip dalam Rysaka, Nita dkk, 2014) menjelaskan pajak menjadi cerminan capaian pemerintah melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan, dimaksudkan dalam rangka mendanai pengeluaran pemerintah. Selanjutnya, menurut R. Santoso Brotodiharjo (2005, dikutip dalam Aslindah, 2018), pajak adalah iuran yang dibayarkan kepada negara dan dapat dipaksakan serta wajib dibayar sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bertujuan mendanai pengeluaran dan belanja negara terkait penyelenggaraan pemerintahan dengan tidak memperoleh timbal balik secara langsung. Mardiasmo (2018) juga berpendapat bahwa pajak menjadi pungutan rakyat kepada pemerintah atau dapat dikatakan sebagai pergeseran kekayaan milik pihak swasta menjadi milik publik yang dapat dipaksakan dalam rangka membiayai kebutuhan negara menurut Undang-Undang yang berlaku. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, pajak mengandung unsur antara lain iuran yang dibayarkan rakyat kepada negara berdasarkan peraturan yang berlaku, bersifat memaksa, bertujuan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dalam pendanaan kebutuhan negara dan timbal balik atas pembayaran pajak tidak dirasakan secara langsung.

2.2.2 Fungsi Pajak

Pemungutan pajak tidak hanya berfungsi sebagai penerimaan negara, tetapi juga memiliki fungsi lainnya. Sari (2016) menjelaskan bahwa pajak memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi penerimaan (*budgetair*). Pajak sebagai penerimaan negara guna pendanaan kebutuhan negara.

2. Fungsi pengatur (*regulerend*). Pajak memutuskan dan menetapkan pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam berbagai bidang.
3. Fungsi stabilitas. Pajak menjaga kesetimbangan inflasi maupun deflasi dalam rangka mengendalikan perekonomian negara.
4. Fungsi redistribusi pendapatan. Pajak membiayai kebutuhan umum dengan tujuan menciptakan kesempatan kerja kepada masyarakat agar distribusi pendapatan dapat merata.
5. Fungsi demokrasi. Pembayaran pajak mencakup unsur kerja sama, gotong royong dan kontribusi dalam upaya pembangunan negara.

2.2.3 Jenis Pajak

Pengelompokan pajak terbagi menjadi 3 (tiga) berdasarkan golongan, sifat, dan pemungut (Resmi, 2017).

1. Berdasarkan golongan, pajak terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:
 - a. Pajak subjektif. Pajak yang pengenaannya menitikberatkan terhadap kondisi dari Wajib Pajak.
 - b. Pajak objektif. Pajak yang pengenaannya menitikberatkan terhadap objek yang berpotensi memunculkan kewajiban pajak.
2. Berdasarkan golongan, pajak terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:
 - a. Pajak langsung. Pajak dengan pembebanan hak dan kewajiban harus ditanggung Wajib Pajak bersangkutan dan tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak lain.
 - b. Pajak tidak langsung. Pajak dengan pembebanan hak dan kewajiban dapat dipindahtangankan kepada pihak lain.

3. Berdasarkan pemungut, pajak terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:
 - a. Pajak negara (pajak pusat). Pajak dipungut oleh pemerintah pusat dan sebagai pembiayaan negara.
 - b. Pajak daerah. Pajak dipungut oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota sebagai pembiayaan daerah masing-masing.

2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), sistem pemungutan pajak terbagi tiga yaitu:

1. *Official-Assesment System*

Sistem pemungutan dengan penentuan jumlah pajak terutang ditentukan oleh petugas pajak (fiskus) selaku penerima wewenang. Pada sistem ini, Wajib Pajak hanya menerima saja dan adanya utang pajak ditandai dengan terbitnya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self-Assesment System*

Sistem pemungutan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan, mulai dari penghitungan, pembayaran hingga pelaporan pajak ditentukan oleh Wajib Pajak itu sendiri. Pada sistem ini, Wajib Pajak bersifat aktif, namun tetap dilakukan pengawasan oleh fiskus dalam penentuan pajak terutang.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan dilakukan oleh pihak ketiga, selain Wajib Pajak dan fiskus, dalam pemotongan/pemungutan pajak terutang.

2.3 Wajib Pajak

2.3.1 Definisi Wajib Pajak

Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau berbentuk badan, baik sebagai pembayar pajak maupun pemungut pajak dengan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selanjutnya, Suandy, E. (2015) mengartikan Wajib Pajak sebagai orang pribadi atau badan yang telah ditetapkan ketentuannya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan guna memenuhi kewajiban perpajakan termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu.

Selanjutnya, menurut Pasal 2 ayat 2 Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, berdasarkan tempat pendaftaran Wajib Pajak, Wajib Pajak meliputi:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Wajib Pajak Warisan belum Terbagi

Warisan belum Terbagi merupakan Wajib Pajak yang berhak menggantikan kepemilikan warisan belum terbagi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

3. Wajib Pajak Badan

Badan adalah sekelompok orang atau dalam bentuk modal yang berkumpul menjadi satu kesatuan dalam menjalankan suatu usaha ataupun tidak yang

meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun termasuk kontrak investasi kolektif, bentuk usaha tetap, kerja sama operasi (*Joint Operation*), serta kantor perwakilan perusahaan asing dan kontrak investasi bersama

4. Instansi Pemerintah sebagai pemotong/pemungut pajak

Instansi pemerintah adalah badan pemerintahan yang bertugas memotong atau memungut pajak berdasarkan penunjukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan

2.3.2 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Mardiasmo (2018) menjelaskan hak-hak yang dimiliki oleh Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian permohonan perpanjangan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT);
2. pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) sepanjang belum dilakukan pemeriksaan oleh DJP;
3. penyampaian keberatan dan banding;
4. penyampaian permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, atau pembetulan surat ketetapan pajak yang salah;
5. penyampaian permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak;
6. penyampaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak; dan
7. penunjukan kuasa dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Selanjutnya, Wajib Pajak juga memiliki kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut (Mardiasmo, 2018):

1. Pendaftaran diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak sesuai tempat tinggal/ tempat kedudukan Wajib Pajak guna mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak;
2. penyampaian pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak atas usaha yang dijalankan pada kantor Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan;
3. pelaksanaan pembukuan atau pencatatan sesuai jenis Wajib Pajak;
4. pelaporan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas, serta memenuhi ketentuan lain sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku;
5. pembayaran/penyetoran pajak sesuai dengan jumlah dan tempat yang ditentukan oleh peraturan perpajakan yang berlaku; dan
6. jika dilakukan pemeriksaan oleh pemeriksa pajak, maka wajib:
 - a. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan dokumen yang berkaitan dengan objek yang berpotensi terutang pajak baik penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas maupun objek lainnya.
 - b. Mengizinkan memasuki tempat atau ruang guna kelancaran pemeriksaan.
 - c. Memberikan keterangan yang diperlukan.

2.3.3 Pendaftaran Wajib Pajak

Berdasarkan Pasal 2 ayat 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, pendaftaran diri guna mendapatkan NPWP oleh Wajib Pajak wajib dilakukan

apabila telah memenuhi syarat subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Syarat subjektif adalah hal-hal yang termasuk sebagai ketentuan mengenai subjek pajak sesuai Undang-Undang Pajak Penghasilan dan perubahannya. Sedangkan, syarat objektif adalah hal-hal yang termasuk sebagai ketentuan terkait penghasilan yang diterima/diperoleh atau ketentuan terkait kewajiban pemotongan/pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan dan perubahannya.

Syarat subjektif bagi Wajib Pajak orang pribadi sebagai subjek pajak dalam negeri telah terpenuhi sejak lahir. Bagi Wajib Pajak badan, syarat subjektif dimulai sejak badan didirikan dan berkedudukan di Indonesia. Selanjutnya, syarat objektif bagi Wajib Pajak terpenuhi sejak Wajib Pajak memperoleh penghasilan. Syarat subjektif dan objektif harus terpenuhi keduanya atau bersifat kumulatif dalam penentuan hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak.

Pasal 9 sampai dengan Pasal 12 Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak membahas terkait prosedur pendaftaran Wajib Pajak. Pasal 9 menjelaskan bahwa pendaftaran Wajib Pajak dapat diajukan melalui permohonan secara elektronik atau tertulis dengan disertakan dengan dokumen persyaratan. Selanjutnya, Pasal 10 menjelaskan permohonan pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *online* pada aplikasi registrasi (*e-Registration*) yang tahapannya secara singkat yaitu sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengisi dan menyampaikan formulir pendaftaran disertai pengunggahan dokumen persyaratan pada aplikasi registrasi.
2. Berdasarkan permohonan tersebut, Wajib Pajak akan dikirimkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) ke *e-mail* terdaftar.
3. Permohonan yang prosesnya telah selesai akan seketika dilakukan penerbitan NPWP melalui pengiriman ke *e-mail* terdaftar.
4. Permohonan ditindaklanjuti dengan penelitian oleh petugas pajak atas kelengkapan pengunggahan dokumen persyaratan, dengan ketentuan:
 - a. Penerbitan kartu NPWP, Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan EFIN jika dokumen persyaratan sesuai ketentuan dan belum pernah terdaftar;
 - b. Penghapusan NPWP secara jabatan atas salah satu NPWP terindikasi ganda dan penyampaian Surat Keputusan Penghapusan NPWP, dalam hal Wajib Pajak telah terdaftar;
 - c. Permintaan klarifikasi kepada Wajib Pajak melalui penyampaian Surat Permintaan Klarifikasi/Pemenuhan Kelengkapan Dokumen, dalam hal dokumen persyaratan tidak sesuai ketentuan.
 - Jika Wajib Pajak memberikan respon dan sesuai ketentuan, maka dilakukan penerbitan kartu NPWP, SKT dan EFIN; atau
 - Jika Wajib Pajak tidak memberikan respon atau memberikan respon namun tidak sesuai ketentuan, maka Wajib Pajak ditetapkan sebagai WP Non-Efektif dengan terbitnya kartu NPWP, SKT, EFIN, serta Surat Pemberitahuan Penetapan WP Non-Efektif.

5. Pengiriman kartu NPWP, SKT, EFIN, dan Surat Pemberitahuan Penetapan WP Non-Efektif kepada Wajib Pajak dilakukan secara elektronik/langsung, atau melalui pos/jasa ekspedisi/jasa kurir.

Pasal 11 menjelaskan permohonan pendaftaran Wajib Pajak secara tertulis yang tahapannya secara singkat sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengisi formulir pendaftaran disertai penyampaian dokumen persyaratan secara langsung atau melalui pos/jasa ekspedisi/jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.
2. Permohonan ditindaklanjuti dengan penelitian oleh petugas pajak atas kelengkapan dokumen persyaratan yang disampaikan, dengan ketentuan:
 - a. Dalam hal sesuai ketentuan, dilakukan penerbitan dan pemberian Bukti Penerimaan Surat (BPS) kepada Wajib Pajak;
 - b. Dalam hal tidak sesuai ketentuan, dilakukan:
 - Pengembalian permohonan secara langsung kepada Wajib Pajak, untuk penyampaian permohonan secara langsung; atau
 - Pengembalian permohonan secara tertulis melalui Surat Pengembalian Permohonan kepada Wajib Pajak, untuk penyampaian permohonan melalui melalui pos/jasa ekspedisi/jasa kurir.
3. Berdasarkan permohonan yang diterbitkan BPS, dilakukan pemberian kartu NPWP, SKT dan EFIN kepada Wajib Pajak.
4. Penyampaian kartu NPWP, SKT, dan EFIN kepada Wajib Pajak dilakukan secara elektronik/langsung, atau melalui pos/jasa ekspedisi/jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Pasal 12 menjelaskan pendaftaran Wajib Pajak juga dapat dilakukan secara jabatan sesuai dengan hasil pemeriksaan atau hasil penelitian akibat ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pendaftaran diri. Terhadap pendaftaran Wajib Pajak secara jabatan, penyampaian kartu NPWP, SKT dan EFIN kepada Wajib Pajak dimana tanggal terdaftar Wajib Pajak sesuai dengan tanggal penerbitan kartu NPWP dan SKT.

2.4 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Berdasarkan Pasal 1 Angka 6 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dijelaskan pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak yaitu tanda pengenal atau identitas Wajib Pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan berupa pemberian nomor sebagai sarana yang digunakan dalam administrasi perpajakan.

Kemudian, pasal 6 ayat 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak menjelaskan bahwa NPWP berfungsi sebagai nomor identitas yang digunakan Wajib Pajak dalam pelaksanaan hak dan/atau pemenuhan kewajiban perpajakan.

2.5 Administrasi NPWP

2.5.1 Definisi Administrasi NPWP

Pandiangan (2014, dikutip dalam Ramadhani, 2018) menjelaskan definisi administrasi yaitu kegiatan mencakup penataan, pengolahan dan pengelolaan oleh

sekumpulan orang bekerja sama yang memiliki tujuan bersama sesuai dengan fokus yang ditetapkan. Sama halnya dalam bidang perpajakan, administrasi perpajakan dilakukan guna mencapai perolehan hak dan pemenuhan kewajiban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Administrasi perpajakan merupakan tata cara pengenaan dan pemungutan pajak termasuk tahap pendaftaran, pembayaran, pelaporan, dan penagihan pajak (Alfiah, 2018).

Tahap pendaftaran dalam administrasi perpajakan memegang peranan penting dalam pemberian pelayanan prima sekaligus menjadi tempat informasi perpajakan bagi Wajib Pajak (Sari, 2016). Secara lebih khusus, pendaftaran Wajib Pajak termasuk dalam administrasi NPWP yang dilakukan oleh petugas pajak. Adapun definisi administrasi NPWP diatur dalam Pasal 1 Angka 5 Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, yaitu berbagai tata cara terkait data diri dan informasi Wajib Pajak meliputi pendaftaran, perubahan data dan pemindahan tempat Wajib Pajak, penetapan dan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non-Efektif, serta penghapusan NPWP.

2.5.2 Modernisasi Sistem Administrasi NPWP

Reformasi perpajakan sejak tahun 1983 telah menghasilkan perubahan pada perpajakan di Indonesia yang mencakup tiga pilar, yaitu kebijakan pajak (*tax policy*), administrasi pajak (*tax administration*), dan peraturan pajak (*tax law*) (Rusdi, 2020). Perubahan administrasi pajak dilakukan melalui adanya modernisasi perpajakan dalam rangka mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak (*tax*

compliance) dan kepercayaan (*trust*) Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan dan produktivitas petugas pajak. Hal tersebut dilakukan melalui pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai poin utama beriringan dengan dilakukannya pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak (Pangestu, 2020). Modernisasi sistem administrasi pajak menjadi penting guna memenuhi kepuasan Wajib Pajak sebagai pemangku kepentingan dan berpengaruh signifikan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010).

Menurut Wasrini (2019) terdapat beberapa indikator dalam modernisasi sistem administrasi pajak, antara lain struktur organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan manajemen sumber daya manusia menggunakan teknologi komunikasi dan informasi yang terus berkembang, dan pelaksanaan *good governance*. Bentuk modernisasi terhadap penyempurnaan proses bisnis dengan teknologi komunikasi dan informasi salah satunya yaitu penerapan sistem elektronik perpajakan antara lain *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing*, *e-SPT*, *e-Form*, *e-PBK*, *e-PHTB*, dan *e-SKD*. *e-Registration* merupakan modernisasi sistem administrasi pajak khususnya administrasi NPWP terkait layanan pendaftaran Wajib Pajak; *e-Billing* terkait layanan pembayaran pajak; *e-Filling*, *e-SPT* dan *e-Form* terkait layanan pelaporan pajak; serta *e-PBK*, *e-PHTB*, dan *e-SKD* terkait layanan perpajakan lainnya.

2.5.3 Aplikasi Registrasi (*e-Registration*)

Aplikasi registrasi atau *e-Registration* merupakan modernisasi sistem administrasi perpajakan terutama terhadap sistem administrasi NPWP. Berdasarkan Pasal 1 Angka 28 Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak,

Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, pengertian dari Aplikasi registrasi (*e-Registration*) adalah:

“Aplikasi yang Tersedia untuk Administrasi NPWP dan/atau PKP, yang selanjutnya disebut Aplikasi Registrasi, adalah sarana pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP, perubahan data Wajib Pajak dan/atau PKP, pemindahan Wajib Pajak, penghapusan NPWP, pencabutan pengukuhan PKP, dan layanan lainnya terkait NPWP dan PKP melalui internet yang terhubung langsung secara daring (*online*) dengan Direktorat Jenderal Pajak.”

Aplikasi registrasi atau *e-Registration* terbagi menjadi dua bagian sistem dengan pengguna yang berbeda dalam pengelolaan permohonan pendaftaran Wajib Pajak, yaitu sistem yang berguna sebagai media pengajuan permohonan pendaftaran oleh Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang berguna sebagai tindak lanjut penyelesaian permohonan pendaftaran Wajib Pajak yang digunakan oleh petugas pajak (Rusdi, 2020).

2.6 Efektivitas Pelayanan Perpajakan

2.6.1 Definisi Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas yang berasal dari kata efektif yang berarti sesuatu yang memiliki dampak atau pengaruh yang dimulai sejak berlakunya Undang-Undang atau peraturan. Efektivitas menjadi aspek dalam pencapaian tujuan atau sasaran oleh organisasi, kegiatan atau program yang dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki baik dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*) (Jawas & Yasa, 2017). Pasolong (2012) menjelaskan bahwa efektivitas dan efisiensi merupakan dua hal berbeda dimana efisiensi lebih berfokus terhadap perbandingan pengeluaran biaya terhadap

perolehan hasil, sedangkan efektivitas berfokus terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan secara langsung.

Adapun pengertian efektivitas berdasarkan pendapat para ahli antara lain:

1. Mahmudi (2019, dikutip dalam Pratiwi, dkk, 2021) mendefinisikan efektivitas sebagai hubungan *output* dan tujuan sehingga suatu organisasi/program/kegiatan dikatakan semakin efektif jika kontribusi *output* yang dikeluarkan terhadap tujuan yang ingin dicapai semakin besar.
2. Mardiasmo (2018) berpendapat bahwa efektivitas menjadi tolak ukur keberhasilan pencapaian tujuan oleh suatu organisasi, apabila tujuan dapat terwujud maka organisasi dikatakan beroperasi dengan efektif.
3. Ravianto (2014, dikutip dalam Pratiwi, dkk, 2021) menjelaskan efektivitas menjadi ketentuan yang mengarahkan pelaksanaan hal-hal yang bertujuan memenuhi dan menjalankan visi dan misi perusahaan guna mencapai tujuan bersama.

Gambar II. 1 - Hubungan Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber : Mahmudi (2019)

Melalui beberapa uraian pengertian efektivitas serta gambaran hubungan efektivitas, dapat disederhanakan bahwa efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) yang akan bernilai efektif apabila berhasil mewujudkan tujuan yang diharapkan seiring dengan banyaknya *output* yang dikeluarkan.

2.6.2 Ukuran Efektivitas

Sutrisno (2010) menyatakan bahwa pengukuran atas suatu kegiatan/ program/ aktivitas dapat dikatakan efektif atau tidak dengan memperhatikan beberapa ukuran sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Setiap petugas pajak diperlukan memiliki kemampuan, pengetahuan dan pemahaman terkait program yang akan dijalankan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal termasuk menyosialisasikan manfaat dan tujuan program.

2. Tepat Sasaran

Pelaksanaan program harus menekankan terhadap kebutuhan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan skala prioritas.

3. Tepat Waktu

Program dilakukan berdasarkan standar pelaksanaan sesuai kebijakan program dimana pelaksanaannya harus memenuhi ketentuan waktu yang ditetapkan. Semakin tepat waktu sesuai ketentuan atas pelaksanaan program tersebut maka dapat dikatakan semakin efektif realisasinya.

4. Pencapaian Tujuan

Dalam perencanaan program, penetapan tujuan menjadi hal paling utama ditetapkan sebagai indikator pelaksanaan program terkait kesesuaian terwujudnya target tujuan yang ditetapkan.

5. Perubahan Nyata

Ujung dari pelaksanaan suatu program adalah menganalisis dan memantau perubahan yang terjadi sebelum dan setelah adanya pelaksanaan dimana hal itu dapat menjadi perbandingan pelaksanaan program telah sesuai target atau sebaliknya tidak terdapat perbedaan.

Sedangkan, Budiani (2007) menentukan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas memiliki variabel antara lain:

1. Ketetapan sasaran program. Variabel ini menentukan penyelesaian pelaksanaan program telah sesuai sasaran yang ditetapkan.
2. Sosialisasi program. Variabel ini menunjukkan kapabilitas pelaksana program dalam memahami dan menyampaikan informasi dengan baik agar mudah dimengerti dan dilaksanakan oleh masyarakat.
3. Tujuan program. Variabel yang menentukan keselarasan antara hasil pelaksanaan yang didapatkan dan tujuan program yang ditetapkan.
4. Pemantauan program. Variabel ini menjadi tahap yang dilakukan setelah pelaksanaan program diselesaikan.

Menurut Ducan, J.W (1985, dikutip dalam Farida, dkk, 2022) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor indikator efektivitas dalam sebuah organisasi antara lain pencapaian tujuan, integritas dan adaptasi. Indikator tersebut menegaskan bahwa organisasi harus fokus dalam pencapaian tujuannya melalui pelaksanaan visi dan misi organisasi secara beriringan. Selain itu, pihak-pihak dalam organisasi harus berintegritas agar beradaptasi dengan baik terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal sehingga dapat bertahan, berkembang dan melakukan perbaikan.

2.6.3 Pelayanan Perpajakan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya bentuk usaha yang dilakukan guna membantu persiapan atau pengurusan yang dibutuhkan oleh pihak lain. Pelayanan merupakan bantuan kepada orang lain melalui banyak cara dengan tujuan menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Menurut Amin Ibrahim (2008), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang diberikan oleh perorangan atau kelompok kepada penerima layanan (*customer*) yang sifatnya tidak dapat dimiliki dan tidak memiliki wujud. Kemudian, Sinambela (2010, dikutip dalam Pasolong, 2012) turut mengartikan pelayanan sebagai kegiatan menguntungkan bagi suatu kelompok yang menawarkan kepuasan walaupun hasil yang diberikan tidak dalam bentuk fisik. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, disimpulkan bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kesatuan kegiatan berupa proses pemenuhan kebutuhan atau keinginan melalui penawaran kepuasan yang dilakukan oleh perseorangan atau organisasi kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan disebut sebagai pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) menjelaskan pengertian Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Lalu, Pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang ialah pihak-pihak seperti instansi pemerintah, perusahaan, lembaga atau

badan hukum yang dibentuk menurut Undang-Undang guna melaksanakan pelayanan publik. Selanjutnya, Pasal 1 ayat (6) mendefinisikan masyarakat merupakan semua pihak termasuk perseorangan, kelompok atau badan yang berperan sebagai penerima manfaat atas pelaksanaan pelayanan publik.

Menurut angka IV Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik terbagi menjadi tiga jenis berdasarkan pelaksanaan proses dan penerbitan produk pelayanan, antara lain pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif menghasilkan produk pelayanan berupa berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan publik, contohnya seperti pelayanan perpajakan dengan dokumen yang dihasilkan berupa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Pelayanan perpajakan termasuk dalam pelayanan publik dimana penyelenggara pelayanan ialah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan masyarakat sebagai Wajib Pajak selaku penerima layanan. Pemberian pelayanan oleh petugas pajak umumnya merupakan hubungan dua arah yang terjadi antara petugas pajak dan Wajib Pajak. Petugas pajak bertugas menyampaikan informasi perpajakan berkaitan dengan penghitungan, pembayaran dan pelaporan pajak kepada Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak bertugas melaksanakan informasi perpajakan yang telah diterima. Tujuan utamanya berfokus pada peningkatan penerimaan pajak yang beriringan dengan tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan tingkat produktivitas petugas pajak (Rahayu, 2010). Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan perpajakan,

menjadi hal yang penting bagi petugas pajak menekankan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bentuk optimalisasi penerimaan pajak.

Kualitas pelayanan publik menjadi kemampuan suatu organisasi dalam pemberian pelayanan yang memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (Hardiansyah, 2018). Menurut Parasuraman (dalam Mulyadi, 2022), terdapat lima dimensi yang dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kesanggupan memberikan respon layanan secara jelas dan mendetail serta cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan pemberian layanan secara akurat dan dapat dipercaya sesuai ketentuan yang dijanjikan tanpa adanya kesalahan.

3. Bukti fisik (*tangible*)

Pemberian layanan melalui eksistensi penampilan fisik fasilitas layanan berupa sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan pemberi layanan dalam memunculkan keyakinan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilakukan melalui etika yang baik.

5. Perhatian (*empathy*)

Kesediaan pemberi layanan dalam memberikan perhatian dalam setiap bentuk layanan yang diberikan guna memenuhi kebutuhan penerima layanan.