

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang memainkan peranan krusial dalam mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berkontribusi pada pembiayaan berbagai sektor penting seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Menurut data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2023, kontribusi pajak terhadap pendapatan negara mencapai 75%, yang menunjukkan betapa pentingnya pengelolaan pajak dalam perekonomian negara (Direktorat jenderal pajak, 2023)

Gambar 1.1 Statistik Penerimaan Pajak



Sumber: DJP, 2019-2023 (Diolah Oleh Peneliti, 2024)

Data tersebut mengindikasikan bahwa Pada tahun 2019 pembayaran pajak tercatat sebesar Rp1.332,67 triliun dengan pertumbuhan sebesar 1,5 persen.

Namun tahun 2020 pembayaran pajak mengalami penurunan menjadi Rp1.072,11 triliun dengan penurunan pertumbuhan sebesar 19,6 persen karena dampak dari pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Namun demikian, pembayaran pajak kembali ke zona positif tahun 2021 dengan penerimaan pajak sebesar Rp1.278,63 triliun dengan pertumbuhan sebesar 19,3 persen serta tumbuh tinggi di tahun 2022 dengan penerimaan pajak sebesar Rp1.716,77 triliun dengan pertumbuhan sebesar 34,3 persen. Dan penerimaan pajak di tahun pajak terakhir (2023) sebesar Rp1.869,23 triliun dengan pertumbuhan sebesar 8,9 persen.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, DJP memperkenalkan berbagai inovasi berbasis teknologi informasi. Salah satu inovasi tersebut adalah program layanan *e-registration* untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Melansir dari laman resmi kementerian keuangan *e-Registration* adalah *website* bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan DJP. Sistem ini berbasis perangkat keras dan lunak yang terhubung dengan perangkat komunikasi data dan digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

Sistem ini terbagi menjadi dua bagian. Pertama, sistem yang digunakan oleh wajib pajak sebagai sarana pendaftaran secara *online*. Kedua, sistem yang digunakan oleh petugas pajak untuk memproses pendaftaran wajib pajak. Merujuk Pasal 1 angka 15 Perdirjen Pajak Nomor PER – 20/PJ/2013 Perdirjen Pajak Nomor PER – 02/PJ/2018, *website e-registration* adalah sarana pendaftaran wajib pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP).

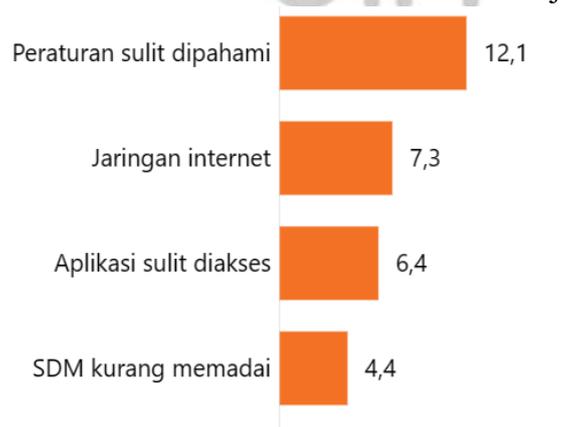
Program ini diluncurkan sebagai solusi untuk mengatasi kelemahan dari sistem pendaftaran manual yang sebelumnya berlaku. Sistem manual seringkali menghadapi masalah seperti waktu pemrosesan yang lama, potensi kesalahan administrasi, dan ketidaknyamanan bagi wajib pajak (Sari, 2022). Program *e-registration* dirancang untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dengan memanfaatkan teknologi digital. Menurut laporan DJP (2022), sistem *e-*

registration memungkinkan pendaftaran NPWP dilakukan secara *online*, yang dapat mengurangi waktu pemrosesan pendaftaran dari beberapa hari menjadi beberapa jam. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat mengurangi kesalahan administrasi yang sering terjadi dalam proses manual.

Namun, implementasi layanan ini tidak luput dari berbagai tantangan teknis dan fungsional yang berdampak pada pengalaman pengguna, seperti gangguan akses website akibat server yang down atau gangguan jaringan, serta fitur yang seringkali tidak berfungsi dengan baik, seperti kesulitan dalam mengunggah dokumen atau verifikasi data. Selain itu, error dalam pengisian formulir pendaftaran atau kegagalan sistem dalam memproses data yang diinputkan menjadi masalah yang kerap terjadi.

Berdasarkan penelitian oleh (Yuliana, 2023), beberapa kendala yang dihadapi termasuk masalah teknis seperti gangguan sistem, kesulitan dalam penggunaan oleh sebagian wajib pajak, dan masalah integrasi data antara sistem *e-registration* dengan sistem lainnya di DJP. Evaluasi terhadap tantangan ini penting untuk mengidentifikasi solusi yang dapat meningkatkan efektivitas program.

Gambar 1.2 Data Kendala Wajib pajak



Sumber : databoks, 2022 (diolah oleh peneliti, 2024)

Gambar 1.2 menggambarkan sejumlah kendala yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Sebanyak 12,1% dari mereka mengalami kesulitan karena

ketidapkahaman terhadap peraturan perpajakan. Sementara itu, 7,3% menghadapi masalah dengan jaringan internet yang tidak stabil, 6,4% merasa kesulitan mengakses aplikasi pajak, dan 4,4% tidak memiliki sumber daya manusia yang terampil dalam bidang perpajakan.

Efektivitas *e-registration* juga dapat dilihat dari dimensi kepuasan wajib pajak. Penelitian oleh Hidayat (2023), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan *e-registration* cenderung positif, namun masih terdapat keluhan terkait kemudahan akses dan kejelasan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem ini menawarkan kemudahan, ada aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman wajib pajak.

Dukungan dari petugas pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas juga merupakan faktor penting dalam keberhasilan program *e-registration*. Berdasarkan laporan internal KPP Pratama Bandung Cicadas, pelatihan dan sosialisasi kepada petugas telah dilakukan, namun masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pemahaman tentang sistem *e-registration* (Cicadas, 2023).

Berdasarkan pemahaman atas masalah yang telah dipaparkan, penelitian tentang efektivitas layanan *e-registration* Direktorat Jenderal Pajak dalam pendaftaran NPWP di KPP Pratama Bandung Cicadas menjadi sangat relevan. Judul "Efektivitas Program Layanan *E-registration* Direktorat Jenderal Pajak Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di KPP Pratama Bandung Cicadas" agar memberikan gambaran yang jelas dan rinci terkait penelitian yang akan dilaksanakan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pihak terkait untuk meningkatkan efektivitas layanan *e-registration* dalam proses pendaftaran NPWP.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang penelitian yang telah disampaikan, terdapat beberapa permasalahan yang teridentifikasi, antara lain:

1. Gangguan akses yang mengakibatkan kesulitan mengakses website akibat server yang down atau gangguan jaringan.
2. Fitur tidak berfungsi dengan baik, seperti upload dokumen atau verifikasi data.
3. *Error* dalam pengisian formulir pendaftaran atau kegagalan sistem dalam memproses data yang diinputkan.
4. Kurangnya fitur yang memadai untuk menangani berbagai kasus pendaftaran yang tidak standar.

1.3 Rumusan Masalah

Peneliti merancang perumusan masalah dengan mempertimbangkan semua aspek yang akan diselidiki yang telah dijelaskan dalam bagian latar belakang. Oleh karena itu, perumusan masalah penelitian yang diajukan disesuaikan dengan teori yang akan digunakan oleh peneliti, yaitu teori dari (Budiani, 2007), sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan sasaran program *e-registration* dalam pembuatan NPWP di KPP Pratama Bandung Cicadas?
2. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas dalam menyampaikan informasi tentang program *e-registration* dalam pembuatan NPWP?
3. Bagaimana pencapaian tujuan program *e-registration* di KPP Pratama Bandung Cicadas?
4. Bagaimana pemantauan program *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam perumusan masalah yang telah disajikan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan ketepatan sasaran program *e-registration* pada pembuatan NPWP di KPP Pratama Bandung Cicadas

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas dalam menyampaikan informasi tentang program *e-registration* dalam pembuatan NPWP
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pencapaian tujuan program *e-registration* di KPP Pratama Bandung Cicadas
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pemantauan program *e-registration* yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Dalam tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, tentu didapatkan berbagai manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Aspek Teoretis

Agar diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan sumbangan yang signifikan bagi perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam penelitian yang berfokus pada efektivitas program layanan. Penelitian ini diharapkan akan menjadi acuan dan memberikan kontribusi penting bagi penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan evaluasi dan peningkatan efektivitas program layanan.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini menjadi hal yang dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan program layanan yang ada dan memberikan saran untuk mencapai tujuan para pihak yang terlibat. Selain itu, bagi peneliti, penelitian ini agar dapat memperdalam pemahaman mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini diharapkan menjadi patokan dalam kajian penelitian di masa yang akan datang dalam pengembangan teori ilmiah, khususnya bagi Jurusan Administrasi Publik dalam penulisan artikel ilmiah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan

untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang wajibnya kepatuhan pajak dan memperluas wawasan tentang perpajakan di Indonesia.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sebuah struktur yang digunakan sebagai pedoman berdasarkan penelitian, baik secara teoritis maupun eksperimental, untuk mengembangkan ide dan penelitian (Alim, 2020). Menurut Anggara dalam (Arifin, 2005) kerangka berpikir adalah representasi hubungan atau integrasi antara variabel-variabel yang telah disusun dari berbagai teori yang tersedia. Kerangka berpikir ini diharapkan dapat menjadi landasan teoritis yang mendukung pemilihan strategi penelitian untuk mengatasi masalah yang ada (Juaningsih, et al, 2020).

Untuk memperjelas tujuan penelitian mengenai Efektivitas Program Layanan *E-registration* Direktorat Jenderal Pajak dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas, diperlukan kerangka pemikiran yang terperinci. Peneliti menggunakan teori (Budiani, 2007) untuk mengevaluasi efektivitas program tersebut agar sesuai dengan tujuan dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Selain itu, terdapat empat Dimensi Efektivitas Program yang digunakan untuk menilai sejauh mana program berjalan secara optimal, sebagai berikut:

1) Ketepatan Sasarann Program

Entiasari & Hertati (2019) dalam (Nugroho & Ristiani, 2022) menyatakan bahwa kesuksesan suatu program dapat diukur dari seberapa jauh program tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan dianggap berhasil dan efektif jika mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat penerima layanan dan mampu mengubah kondisi menjadi lebih baik.

2) Sosialisasi Program

Dalam melaksanakan sosialisasi, efektivitas sebuah program dapat diukur dari kemampuan menyampaikan informasi. Informasi dalam

sosialisasi program mencakup tujuan, jadwal pelaksanaan, peserta atau target, dan lain-lain. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap program dapat dilihat dari informasi yang disampaikan (Sidyawati, et al, 2022). Sosialisasi dalam kebijakan publik bertujuan untuk membuat suatu konsep dikenal oleh masyarakat. Pemahaman masyarakat terhadap suatu kebijakan sangat penting karena dapat mempengaruhi partisipasi mereka dalam pelaksanaan kebijakan tersebut (Abhipraya, et al, 2020).

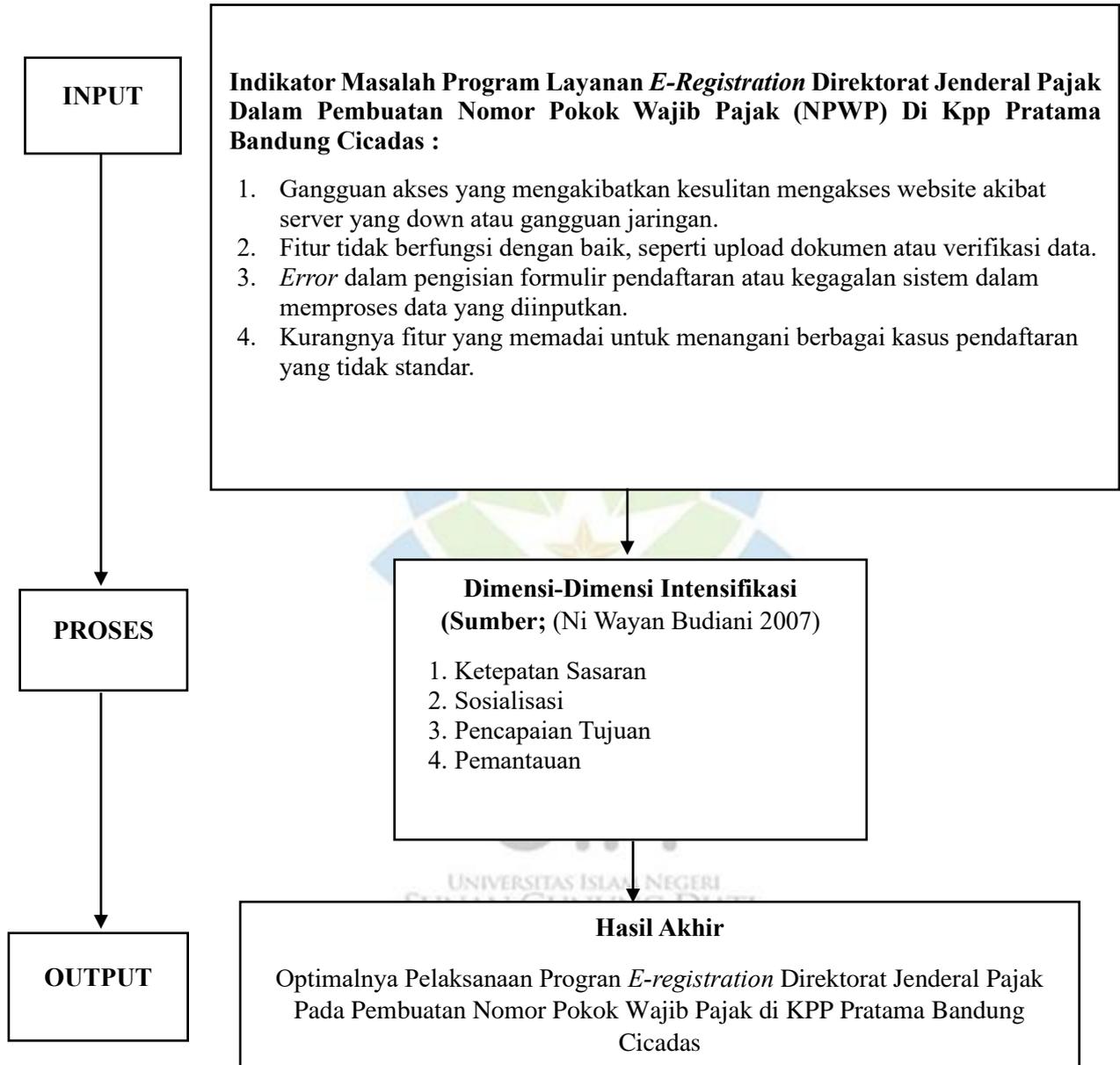
3) Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan suatu program juga dapat menjadi indikator keberhasilan program tersebut. Tujuan program biasanya telah ditetapkan sebelum pelaksanaan program dimulai, dan keberhasilan program dapat dinilai dari sejauh mana tujuan tersebut tercapai (Sugiharto, 1999). Jika program tidak memiliki tujuan yang jelas sejak awal, maka pelaksanaan program harus mengacu pada atau berorientasi pada tujuan tersebut (Pratama, 2017).

4) Pemantauan Program

Setelah program diluncurkan, monitoring atau pengawasan menjadi kunci untuk menilai keberhasilannya. Monitoring dimaksudkan untuk memverifikasi apakah program berjalan dan berproses sesuai dengan kaidah rencana dan tujuan yang ada (Thiehunan & Thiang, 2004). Agar organisasi dapat mengharuskan bahwa program dijalankan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ada, pemantauan adalah tugas yang sangat penting. Data yang diperlukan untuk mengevaluasi kelemahan implementasi program dapat dikumpulkan melalui pemantauan ini (Muhlizi, 2016).

Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2024)