

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM PENDAFTARAN WAJIB PAJAK
SECARA ONLINE (*e-REGISTRATION*) DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA SURAKARTA**

(Studi Pendaftaran NPWP Wajib Pajak Orang Pribadi)



Oleh :

Johan Primananda Putra

D1114013

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

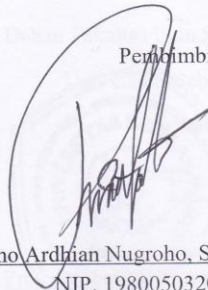
SURAKARTA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan panitia penguji skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Persembahkan,



Rino Ardhan Nugroho, S. Sos. M. T.I. Ph. D
NIP. 198005032005011003

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

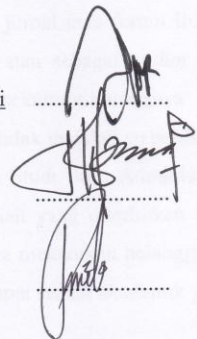
Surakarta

Pada hari : *Rabu*

Tanggal : *03 Agustus 2016*

Panitia Penguji Skripsi :

1. Ketua : Herwan Parwiyanto S. Sos, M.Si
NIP. 197505052008011033
2. Sekretaris : Dr. Kristina Setyowati, M.Si
NIP. 196306131990032001
3. Penguji : Rino A N, S. Sos, M.T.I, Ph.D
NIP. 198005032005011003



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN ORISINILITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi yang berjudul : Efektivitas Pelayanan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online (*e-Registration*) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi) ini adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, jurnal atau forum ilmiah lain harus seijin dan menyertakan tim pembimbing atau sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Program Studi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Administrasi negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapat sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan,



Johan Primananda Putra
D1114013

HALAMAN MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah selalu beserta orang-orang yang sabar.

(Q.S Al-baqarah : 153)

Semua yang besar bermula dari sesuatu yang kecil

(Penulis)

Pengalaman adalah guru terbaik

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ **Allah SWT yang selalu membimbing disetiap langkah penulis.**
- ❖ **Ayah, Ibu dan Adik tercinta yang selalu memberikan semangat bagi penulis untuk tetap maju, serta selalu memberikan motivasi bagi penulis selama ini.**
- ❖ **Seluruh Teman-teman dan sahabat-sahabat seperjuangan Administrasi Negara Non-Regular 2014**
- ❖ **Almamater tercinta**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM PENDAFTARAN WAJIB PAJAK SECARA ONLINE (*e-REGISTRATION*) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURAKARTA (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi)”** Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelas Sarjana Sosial, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini banyak mendapat bimbingan, petunjuk, serta dorongan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rino Ardhian Nugroho, S Sos, M.T.I, Ph. D selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Herwan Parwiyanto, S Sos, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa studi.
3. Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Ibu Dr. Kristina Setyowati, M.Si, selaku Kepala Prodi Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan pembelajaran yang sangat berarti.
6. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Muhammad Hafidz El Fauzi selaku Kepala Seksi Pelayanan.
8. Seluruh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
9. Ayah, Ibuku dan Adik-adikku yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Seseorang yang selalu memberikan semangat dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua teman-teman AN non-Reg 2014, terima kasih atas dukungan dan persahabatannya.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan sarana selama penyusunan Skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu kritik, saran dan pemikiran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Penulisan ini.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16

2.2 Efektivitas.....	27
2.2.1 Definisi Efektivitas.....	28
2.2.2 Ukuran Efektivitas.....	31
2.3 Konsep Pelayanan	38
2.3.1 Definisi Pelayanan.....	38
2.3.2 Definisi Pelayanan Publik	40
2.3.3 Asas Pelayanan Publik	46
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik	47
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	49
2.4 Konsep Pajak.....	51
2.4.1 Definisi Pajak	51
2.4.2 Definisi Nomor Pokok Wajib Pajak.....	56
2.4.3 Definisi Wajib Pajak.....	59
2.4.4 E-Registration.....	65
2.4.5 Kepatuhan Pajak.....	68
2.5 Kerangka Berfikir.....	71
BAB III METODE PENELITIAN.....	77
3.1 Jenis Penelitian.....	77
3.2 Lokasi Penelitian	78
3.3 Sumber Data.....	79
3.4 Teknik Pengumpulan Data	80
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	82
3.6 Validitas Data.....	83
3.7 Teknik Analisa Data.....	86

BAB IV Pembahasan.....	90
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	90
4.1.1 Sej Sejarah Berdirinya KPP Surakarta	90
4.1.2 Visi dan Misi	93
4.1.3 Fasilitas KPP Surakarta	98
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Surakarta.....	99
4.1.5 Peran KPP Surakarta	100
4.1.6 Struktur Organisasi KPP Surakarta	101
4.2 Proses Pendaftaran NPWP dengan <i>e-Registration</i>	105
4.3 Profil Responden	109
4.4 Efektivitas Pendaftaran NPWP menggunakan <i>e-Registration</i> .	111
4.1.1 Adaptasi	112
4.1.2 Integrasi	120
4.1.3 Pencapaian Tujuan.....	126
4.5 Respon Masyarakat	131
4.6 Hambatan dan Upaya	133
 BAB V PENUTUP	 137
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Saran	141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tabel Rasio Pendaftaran Pajak di Negara Asia Tenggara	8
Tabel I.2 Tabel Jumlah Pendaftaran NPWP di Kota Surakarta	12
Tabel 2.1 Tabel Kajian Terdahulu.....	22
Tabel 2.2 Tabel Kriteria Efektivitas Menurut Pakar	36
Tabel 4.1 Coding Informan	111
Tabel 5.2 Tabel Hasil Wawancara Indikator Adaptasi	119
Tabel 5.3 Tabel Hasil Wawancara Indikator Integrasi.....	125
Tabel 5.4 Tabel Hasil Wawancara indikator Pencapaian Tujuan.....	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	76
Gambar 2.2 Model Analisis interak.....	88
Gambar 4.1 Gambaran Lokasi KPP Surakarta	93
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Surakarta	101
Gambar 2.3 Alur Pendaftaran NPWP menggunakan e-Registration	107

ABSTRAK

Johan Primananda Putra. D1114013. Skripsi. Efektivitas Pelayanan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online (*e-Registration*) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta (studi pendaftaran NPWP wajib pajak orang pribadi). Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. 2016. 142 Halaman

Salah satu sumber penerimaan negara untuk penyelenggaraan pemerintahan adalah pajak. Sebagai masyarakat yang taat pajak akan sangat berarti dalam berpartisipasi dan membiayai pembangunan Negara untuk kepentingan masyarakat yaitu dengan memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Sistem pajak online telah menerima perhatian besar secara global. Dengan adanya system *e-Registration* diharapkan dapat memberikan kemudahan pendaftaran secara online sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas *e-Registration* dalam pelayanan NPWP Orang Pribadi dikantor Pelayanan Pajak Kota Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara. Untuk menjamin validitas data menggunakan triangulasi data. Analisis data dengan menggunakan model analisis interaktif.

Penelitian diukur dengan tiga indikator yang ada yaitu Adaptasi, Integrasi dan Pencapaian Tujuan. Adaptasi bahwa kesiapan karyawan sudah cukup siap dalam melayani pendaftaran NPWP melalui *e-Registration*, sarana dan prasarana yang digunakan sudah siap dan mencukupi untuk melayani masyarakat. Integrasi Kantor Pelayanan Pajak melakukan sosialisasi untuk menarik simpati atau perhatian masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Sosialisasi diberbagai media seperti diradio dan siaran televisi sudah dilakukan. Antusias masyarakat juga beragam. Pencapaian Tujuan Setiap tahun target mengalami kenaikan dan penerimaan juga bertambah. Pendaftaran menggunakan *e-Registration* sebenarnya mendapat respon cepat dari Kantor Pelayanan Pajak. Akan tetapi penyampaian Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP ketangan Wajib pajak masih tergolong lama.

Dari penelitian yang dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa dua indikator Adaptasi dan Integrasi tersebut sudah memenuhi kriteria efektif. Akan tetapi kriteria Pencapaian Tujuan belum memenuhi kriteria efektivitas. Hal ini disebabkan karena penyampaian surat keterangan terdaftar dan kartu NPWP masih lama dan pendaftaran manual ternyata lebih cepat dari pendaftaran secara online.

**Kata kunci: Pendaftaran Online NPWP, Pendaftaran ID Pajak*

ABSTRACT

Johan Primananda Putra. D1114013. Thesis. Services Effectiveness Of Online Tax Payer Registration System (e-Registration) In Services Tax Office Pratama Surakarta (Study Registration on Taxpayer Identification Number of Individual Taxpayers). Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University. 2016. 142 Pages

One source of revenue for the government administration is a tax. As a tax-abiding society will be very meaningful to participate and finance the construction of the State for benefit of the community is to have a TIN (Taxpayer Identification Number). Online tax system has received great attention globally. With the e-Registration system is expected to provide the ease of online application so that people do not need to come to the tax office. The purpose of this research was to determine the effectiveness of e-Registration in the service of TIN Personal in Tax office Surakarta.

This research is a descriptive research by using qualitative methods. Data collected by interview. To ensure the validity of the data is using triangulation data. Analysis of the data is using an interactive model.

The research measured by three indicators there is Adaptation, Integration and Achievement. Adaptation that the readiness of employees was quite prepared to serve TIN registration via e-Registration, infrastructure was used is ready and sufficient to serve the community. Integration of the Tax Office to disseminate to attract sympathy or attention of the public to register as a taxpayer. Socialization in various media such as radio and television broadcasts has been done. Enthusiastic people also vary. Achievement of the target increases each year and the reception was also increased. Registration by using e-Registration actually got a quick response from the Tax Office. But the delivery of Certificate of Registered and TIN Card into the hands of taxpayers still relatively long.

From research conducted in the field indicate that the two indicators Adaptation and Integration meet the criteria effectively. Achievement of the criteria but not meet the criteria of effectiveness. This is because the delivery of a certificate of registered and tax ID card is still long and manual registration was faster than online registration.

** Keywords: Taxpayer Identification Number Online Registration, Registration Tax ID*