

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai negara berkembang Indonesia selalu dikaitkan dengan kegiatan pembangunan nasional. Pembangunan nasional sangat penting untuk dilakukan demi meningkatkan kualitas masyarakat Indonesia yang lebih baik. Pelaksanaan pembangunan nasional bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga merupakan tanggung jawab seluruh rakyat Indonesia. Keikutsertaan setiap warga negara dalam pembangunan nasional dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan membayar pajak. Menurut Soemitro (2011: 1), “Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Sistem perpajakan Indonesia sejak tahun 1983 dirubah menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* berarti Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menentukan, menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar kepada Kantor Pelayanan Pajak di mana Wajib Pajak terdaftar (UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

Dalam hal membayar pajak sesuai dengan peraturan merupakan kewajiban yang harus dijalankan. Bentuk kepatuhan dalam membayar pajak dapat dilakukan dengan memiliki NPWP. Berdasarkan UU No 28 Tahun 2007, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang digunakan untuk identitas Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam hal administrasi perpajakan yang digunakan untuk tanda identitas Wajib Pajak adalah NPWP. Selain itu, NPWP digunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. Bagi Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dikenai sanksi. Pembuatan NPWP seorang calon Wajib Pajak tidak dikenakan biaya apapun.

Pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu manual dan elektronik (*e-Registration*). Dengan cara manual, permohonan pendaftaran dilakukan dengan datang langsung ke KPP, kemudian menyampaikan permohonan secara tertulis dengan mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran Wajib Pajak dan dilengkapi dengan dokumen yang disyaratkan. Sedangkan dengan cara elektronik (*e-Registration*), yaitu melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan memilih *e-Registration*.

Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *e-Registration* adalah sebuah sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan pendaftaran,

perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (Pandiangan, 2007: 34).

Di Kabupaten Purworejo pengelolaan NPWP merupakan wewenang Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Sistem pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Purworejo sering terjadi kendala seperti pada saat mengirim kartu NPWP lewat kantor pos banyak Wajib Pajak yang belum menerima kartunya. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat tentang kewajiban memiliki NPWP. Dalam proses pelayanan pendaftaran NPWP tersebut harus dilakukan sesuai aturan *Standard Operating Procedures (SOP)* yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Upaya yang dapat dilakukan oleh KPP Pratama Purworejo untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak salah satunya adalah adanya prosedur pelayanan yang ada pada kantor pajak tersebut. Dengan adanya prosedur pendaftaran NPWP dan kemudahan persyaratannya akan meningkatkan kepercayaan bagi Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir “ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN NPWP ORANG PRIBADI SECARA MANUAL DAN ELEKTRONIK (*E-REGISTRATION*) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PURWOREJO”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara manual dan elektronik (*e-Registration*) di KPP Pratama Purworejo ?
2. Apakah prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara manual dan elektronik (*e-Registration*) di KPP Pratama Purworejo sudah sesuai dengan aturan *Standard Operating Procedures (SOP)* Direktorat Jenderal Pajak ?
3. Apa saja hambatan yang terjadi dalam pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Purworejo ?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan KPP Pratama Purworejo untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran NPWP ?

C. Batasan Masalah

Dari latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas peneliti memberikan batasan masalah, yaitu Prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara manual dan elektronik (*e-Registration*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo, hambatan yang terjadi dalam pelayanan pendaftaran NPWP, upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran NPWP.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pendaftaran NPWP dengan cara manual dan elektronik (*e-Registration*) di KPP Pratama Purworejo.
2. Untuk mengetahui apakah prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara manual dan elektronik (*e-Registration*) di KPP Pratama Purworejo sudah sesuai dengan aturan *Standard Operating Procedures (SOP)* Direktorat Jenderal Pajak.
3. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Purworejo.
4. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan KPP Pratama Purworejo dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan pendaftaran NPWP.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil pembahasan Tugas Akhir ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama tentang prosedur pendaftaran NPWP secara manual dan elektronik (*e-Registration*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna dan dapat dijadikan dasar pertimbangan bagi instansi dalam meningkatkan pelayanan NPWP Orang Pribadi secara manual dan elektronik (*e-Registration*).