

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI *e-REGISTRATION* DALAM
PENGAJUAN NOMOR POKOK WAIB PAJAK (NPWP) DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Oleh :

SYARIFATUL ASLAMİYAH
NIM. 01776200932



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

FAKULTAS

PROGRAM STUDI

UJIAN TUGAS AKHIR

UJIAN TUGAS AKHIR

UJIAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

: SYARIFATUL ASLAMIYAH
 : 01776200932
 : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 : EVALUASI PENERAPAN APLIKASI *e-REGISTRATION* DALAM PENGAJUAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN.

Pekanbaru, 29 Januari 2021

Disetujui Oleh :

PEMBIMBING

Dr. Mahmuzar, M.Hum

NIP. 19760426 200701 1 016

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. H. H. Said HM, M.Ag, MM

NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Prodi
 D3 Administrasi Perpajakan

Sahwitri Triandani, SE, M.Si

NIP. 19820806 200604 2 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : SYARIFATUL ASLAMİYAH
 NIM : 01776200932
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 JUDUL TUGAS AKHIR : EVALUASI PENERAPAN APLIKASI *e-REGISTRATION* DALAM PENGAJUAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN.
 TANGGAL UJIAN : 03 FEBRUARI 2021

Pekanbaru, 03 Februari 2021

Disetujui Oleh :

KETUA PENGUJI

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

PENGUJI I

PENGUJI II

Dr. Khairil Henry, SE, M.Si, Ak
 NIP.19751129 200801 1 009

Ari Nur Wahidah, SE, MM
 NIP. 19820806 200604 2 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

EVALUASI PENERAPAN APLIKASI *E-REGISTRATION* DALAM PENGAJUAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN

SYARIFATUL ASLAMIYAH
NIM. 01776200932

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui: (1) tata cara dan prosedur pelaksanaan pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui e-registration di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, (2) faktor – faktor yang menghambat pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui e-registration di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, (3) upaya yang dilakukan untuk mengatasi terhambatnya pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui e-registration di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) adanya tata cara dan prosedur pelaksanaan pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui e-registration di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan, (2) terdapat faktor yang menghambat dalam pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yaitu kurangnya pemahaman WP terhadap teknologi, kurangnya kesadaran dari Wajib Pajak dalam pengajuan NPWP melalui e-registration, sistem terkendala karena masalah koneksi jaringan yang kurang baik, (3) adanya upaya yang telah dilakukan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan untuk mengatasi faktor penghambat pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui e-registration yaitu sosialisasi dalam bentuk kegiatan pajak bertutur, relawan pajak, pajak goes to shcool dan pelayanan belajar pajak online.

Kata kunci : Evaluasi Penerapan, Aplikasi e-registration, NPWP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT senantiasa kita ucapkan atas limpahan berkat, rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, dengan izin dan rahmat dari Allah SWT dan do'a kedua orang tua peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ **Evaluasi Penerapan Aplikasi *e-registration* dalam Pengajuan Nomor Pokok Waib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**”. Merupakan karya tulis yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Diploma pada **Jurusan D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**.

Shalawat dan salam tidak lupa pula kita sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang setia mengorbankan jiwa raga untuk tegaknya syi'ar Islam, yang pengaruh dan manfaatnya hingga kini masih terasa.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak mulai dari masa persiapan hingga penyelesaian. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Rusdi Pakpahan dan Ibunda tercinta Samah Harahap yang selalu memberikan nasihat, dukungan moril maupun materil, cinta, kasih sayang, selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulisan Tugas Akhir ini dan yang selalu mendoakan serta memberikan semangat untuk menyelesaikan studi ini. Serta Kakak, Abang dan Adik - adik tersayang (Fitri Rosyidah Nur. P, Rachmad Dhani, Abdurrahman dan Rosyidatussysya'diyah) yang selama ini memberikan semangat dan mendoakan penulis, sekaligus menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan baik. Dalam kesempatan ini peneliti juga ingin menyatakan dengan penuh hormat ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno M.Ag, Selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM., M.Ag., MM, Selaku Dekan Fakkultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
3. Ibuk Sahwitri Triandani, SE., M.Si dan Ibu Irien Violinda Anggriani, SE., M.Si, Selaku Kajur dan Sekjur Jurusan D3 Administrasi Perpajakan.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum, Selaku Pembimbing yang senantiasa memberikan banyak arahan sampai tugas akhir ini selesai.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Seluruh Staf dan karyawan Kanwil Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang telah membantu memberikan Data.
7. Staf Bappeda Provinsi Riau terkhusus Subbag Perencanaan Umum yang telah menerima dan membimbing saya selama praktek kerja lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Sahabat (terkhusus Anisa Umairah, Vivi, Astri, Fiza, dan Taci) serta teman – teman (terkhusus ADP'17 C) yang memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Unit Laka Lantas Polres Pelalawan yang telah memberi semangat dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti membutuhkan kritik dan saran agar kedepannya lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi peneliti dan juga orang yang membacanya.

Pekanbaru, 29 Januari 2021

Peneliti

SYARIFATUL ASLAMİYAH

NIM. 01776200932

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Metode Penelitian	5
1.5 Populasi Penelitian	6
1.6 Key Informan	6
1.7 Ruang Lingkup	7
1.8 Sistematika Penelitian	8
BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
2.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	9
2.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.....	9
2.2.1 Visi.....	9

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.2	Misi	9
2.3	Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	10
2.4	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	11
2.5	Uraian Tugas Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	12
2.5.1	Kepala Kantor	12
2.5.2	Sub Bagian Umum	12
2.5.3	Seksi Pelayanan	12
2.5.4	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	13
2.5.5	Seksi Ekstensifikasi	13
2.5.6	Seksi Penagihan	13
2.5.7	Seksi Pemeriksaan	13
2.5.8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi	14

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1	TINJAUAN TEORI	15
3.1.1	Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	15
3.1.2	Subjek Pajak	17
3.1.3	Objek Pajak	20
3.1.4	NPWP dan Fungsi NPWP	22
3.1.5	Definisi Aplikasi <i>e-registration</i>	23
3.1.6	Tempat Pendaftaran NPWP	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.7	Pengajuan Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) melalui Elektronik.....	24
3.1.8	Pengajuan Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) melalui Manual	25
3.1.9	Kelebihan <i>e-registration</i>	27
3.1.10	Jangka Waktu Pendaftaran NPWP	27
3.2	TINJAUAN PRAKTEK.....	28
3.2.1	Pengajuan NPWP melalui <i>e-registration</i> di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	28
3.2.2	Pertumbuhan Penerimaan Pajak	29
3.2.3	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan Terdaftar Melalui <i>e-registration</i> dan Manual	30
3.2.4	Proses Pengajuan NPWP melalui aplikasi <i>e-registration</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan	31
3.2.5	Faktor - faktor penghambat pengajuan NPWP melalui aplikasi <i>e-registration</i> di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	32
3.2.6	Upaya Pihak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk mengatasi hambatan dalam pengajuan NPWP melalui aplikasi <i>e-registration</i>	34
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN		
4.1	Kesimpulan.....	40
4.2	Saran.....	41

DAFTAR TABEL

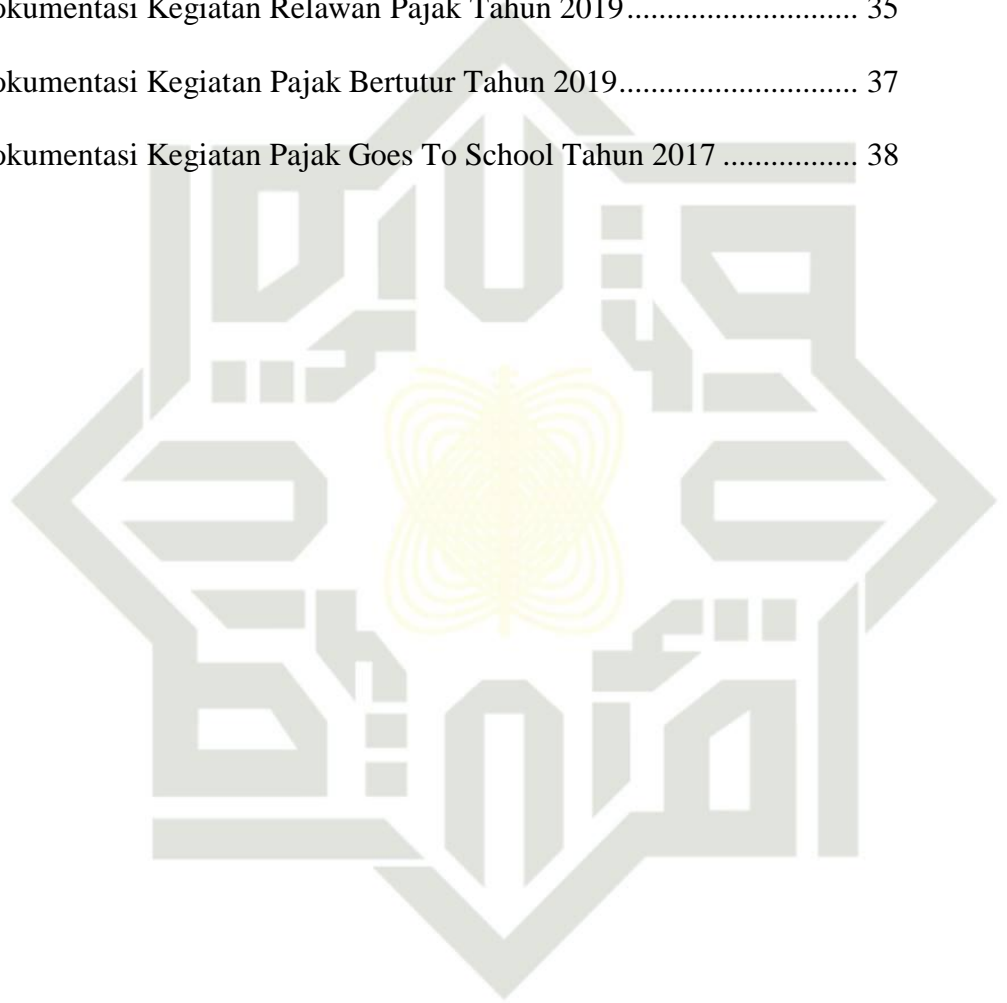
Tabel 1.1	Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak tahun 2017 – 2019	1
Tabel 1.2	Data Jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan	7
Tabel 3.1	Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019	28
Tabel 3.2	Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017-2019	29
Tabel 3.3	Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan terdaftar melalui aplikasi <i>e-registration</i> dan manual Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pajak Pelayanan Pratama Pekanbaru	
Senapelan.....	11
Gambar 3.1 Contoh Kartu Nomor Wajib Pajak.....	22
Gambar 3.2 Dokumentasi Kegiatan Relawan Pajak Tahun 2019.....	35
Gambar 3.3 Dokumentasi Kegiatan Pajak Bertutur Tahun 2019.....	37
Gambar 3.2 Dokumentasi Kegiatan Pajak Goes To School Tahun 2017	38



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Penerimaan negara melalui sektor pajak merupakan penerimaan paling besar bagi negara. Hal ini terjadi akibat pergeseran penerimaan dari sektor non-pajak ke sektor penerimaan pajak. Artinya pajak menempati posisi teratas sebagai sumber penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas negara. Oleh karena itu, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Tabel 1.1
Data Taget dan Realisasi Penerimaan Pajak tahun 2017 – 2019

No.	Tahun	Target	Realisasi
1.	2017	1.295.463.668.000	944.432.167.724
2.	2018	1.253.989.055.000	1.028.810.607.551
3.	2019	1.305.387.354.000	1.104.838.548.879

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dari tahun 2017 hingga 2019 penerimaan pajak dari tahun ke tahun meningkat di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah tidak bisa berjalan sendiri sehingga diperlukan peran masyarakat yang berperan sebagai subjek pajak. Rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi kendala utama bagi pemerintah. Banyak masyarakat yang sudah memenuhi kriteria syarat subjektif dan objektif sebagai Wajib Pajak tapi tidak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, hal ini membuat penerimaan pajak berkurang. Semakin besar kesadaran subjek pajak untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak akan semakin baik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayah kerja meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan usaha Wajib Pajak. Wajib Pajak atau orang yang diberi kuasa khusus dapat mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dan/atau Pengusaha Kena Pajak wajib mengisi, menandatangani, dan menyampaikan formulir pendaftaran ke KPP. Berdasarkan formulir tersebut, KPP menerbitkan Kartu NPWP dan surat keterangan terdaftar (SKT) dan/atau surat keterangan pengukuhan pengusaha kena pajak. Kantor pelayanan pajak menerbitkan kartu NPWP dan SKT paling lama pada hari kerja berikutnya setelah permohonan pendaftaran beserta persyaratannya diterima secara lengkap. Kantor pelayanan pajak menerbitkan surat pengukuhan Pengusaha kena Pajak paling lama 3 hari kerja berikutnya setelah pelaporan beserta persyaratannya diterima secara lengkap. Dalam hal ini Wajib Pajak melakukan pendaftaran sekaligus melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, maka Kartu NPWP, SKT dan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak diterbitkan secara bersamaan paling lambat 3 hari kerja berikutnya setelah permohonan dan persyaratannya di terima secara lengkap, ini merupakan proses mendapatkan kartu NPWP secara manual.

Namun, seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi terutama dalam hal komputerisasi dan internet, Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengadopsi sebuah sistem baru yang akan memudahkan subjek pajak mendapatkan NPWP, sistem tersebut adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak secara online atau *e-registration*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Melalui *e-registration* diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendaftar, memperbarui, dan menghapus informasi apapun, kapanpun serta dimana saja.

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu masih adanya gangguan jaringan atau mengalami *error* pada sistem *e-registration*, sehingga peneliti tertarik untuk membuat Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Penerapan Aplikasi *e-Registration* Dalam Pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan”**.

Rumusan Masalah

- Bagaimana proses pengajuan NPWP melalui aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan?
- Apa saja faktor – faktor yang menyebabkan terhambatnya pengajuan NPWP melalui Aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan?
- Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat pengajuan NPWP melalui Aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan?

Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

- Untuk mengetahui proses pengajuan NPWP melalui aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terhambatnya pengajuan NPWP melalui aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat pengajuan NPWP melalui aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Dalam penelitian tugas akhir ini tentunya sangat bermanfaat, manfaat yang dapat kita ambil dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa

- Menambah pengetahuan dan pengalaman belajar di bidang perpajakan khususnya bidang Ekstensifikasi Pajak.

2. Bagi Universitas

- Mempererat hubungan Universitas dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
- Memberikan gambaran secara nyata mengenai pengajuan NPWP melalui *e-registration*.

Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

- Mendapatkan gagasan dan ide-ide yang baru khususnya dari universitas.
- Membantu pihak kantor pelayanan pajak dalam mensosialisasikan perpajakan kepada masyarakat melalui mahasiswa.

1.4 Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lokasi Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 247 Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Februari Tahun 2020 sampai dengan Januari Tahun 2021.

3. Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer adalah data penelitian berupa data jumlah Wajib Pajak yang mendaftarkan NPWP secara langsung dan melalui *e-registration* yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, pendapat, maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian, atau pengujian.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti atau data yang diperoleh tidak langsung dari lapangan melainkan diperoleh melalui beberapa dokumen yang sudah tersedia seperti buku – buku, majalah dan jurnal – jurnal.

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Wawancara (*interview*), yaitu peneliti melakukan kegiatan tanya jawab kepada petugas atau staff yang mengetahui dan memahami permasalahan yang terkait secara langsung kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan berbagai dokumen administrasi, peraturan – peraturan atau dasar hukum yang berhubungan dengan objek penelitian.
- c. Analisis data, Peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu mengolah data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dan membandingkan masalah teori dan praktik yang dinyatakan dalam bentuk deskripsi saja, sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

1.5 Populasi Penelitian

Menurut Sandu Siyoto dan M. Ali Sodikin (2015:63) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan masalah penelitian, maka yang menjadi populasi penelitian adalah Wajib Pajak yang sudah mendaftarkan NPWP melalui aplikasi *e-registration* dan masyarakat yang akan mendaftarkan NPWP melalui aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Sehapelan.

1.6 Key Informan Penelitian

Menurut Radita Gora, S.Sos, MM (2019:279) Key informan adalah individu yang memiliki pengetahuan khusus mengenai suatu hal atau suatu bidang yang kita teliti. Berdasarkan hal tersebut yang menjadi *key informan* peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah seluruh orang yang berhubungan dengan aktivitas pengajuan NPWP melalui *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Tabel.1.2
Data Jumlah WP Terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

WP Terdaftar	2017		2018		2019	
	<i>e-reg</i>	Manual	<i>e-reg</i>	Manual	<i>e-reg</i>	Manual
Badan	14.491	0	15.066	0	15.751	0
OP Non Karyawan	22.540	0	23.562	0	24.984	0
OP Karyawan	80.079	0	85.345	0	91.002	0
Total	117.110	0	123.973	0	131.737	0

Berdasarkan tabel diatas jumlah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Senapelan yaitu 372.820 wajib pajak. Dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan key-informan yang berjumlah 5 orang yang diambil dari data Wajib Pajak yang terdaftar, kemudian 1 orang Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Ruang Lingkup

Peneliti akan membahas mengenai penerapan pengajuan NPWP melalui Aplikasi *e-registration* sesuai dengan Peraturan DJP Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penelitian

Dalam Penelitian tugas akhir ini, maka peneliti membagi menjadi 4 (Empat) bab, yaitu dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi sejarah singkat KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, Visi dan Misi, Struktur Organisasi dan uraian tugas unit kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Peneliti menguraikan gambaran data mengenai evaluasi penerapan aplikasi *e-registration* dalam pengajuan nomor pokok wajib pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dan teori - teori yang berkaitan dengan *e-registration* NPWP.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil pengamatan serta saran – saran yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi dibidang Administrasi Perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi dibidang peraturan Perundang-undangan dengan menerapkan *Self Assasment System* serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdiri pada tahun 2008 yang mana dahulunya nama kantor ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru. Pembentukan Kanwil DJP Riau dan Kepri diawali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor pelayanan Pajak dan Wajib Pajak Besar.

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

2.1 Visi

“Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem manajemen perpajakan kelas dunia yang dibanggakan masyarakat.”

2.2 Misi

“Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak dan mampu



menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisien yang tinggi.”

3 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki Wilayah kerja dari berbagai kecamatan yang ada di Pekanbaru yaitu :

1. Kota Pekanbaru
2. Kecamatan Senapelan
3. Kecamatan Sail
4. Kecamatan Lima Puluh Kota
5. Kecamatan Rumbai
6. Kecamatan Rumbai Pesisir
7. Kecamatan Tenayan Raya

4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Struktur organisasi adalah suatu rangkaian sistematis yang mewujudkan pola tetap dari hubungan – hubungan diantara bidang kerja, fungsi, wewenang dan tanggung jawab dalam sistem kerjasama masing – masing seksi. Tujuan struktur organisasi ialah untuk membina keharmonisan kerja agar dapat dilaksanakan dengan teratur dan baik untuk mencapai tujuan.

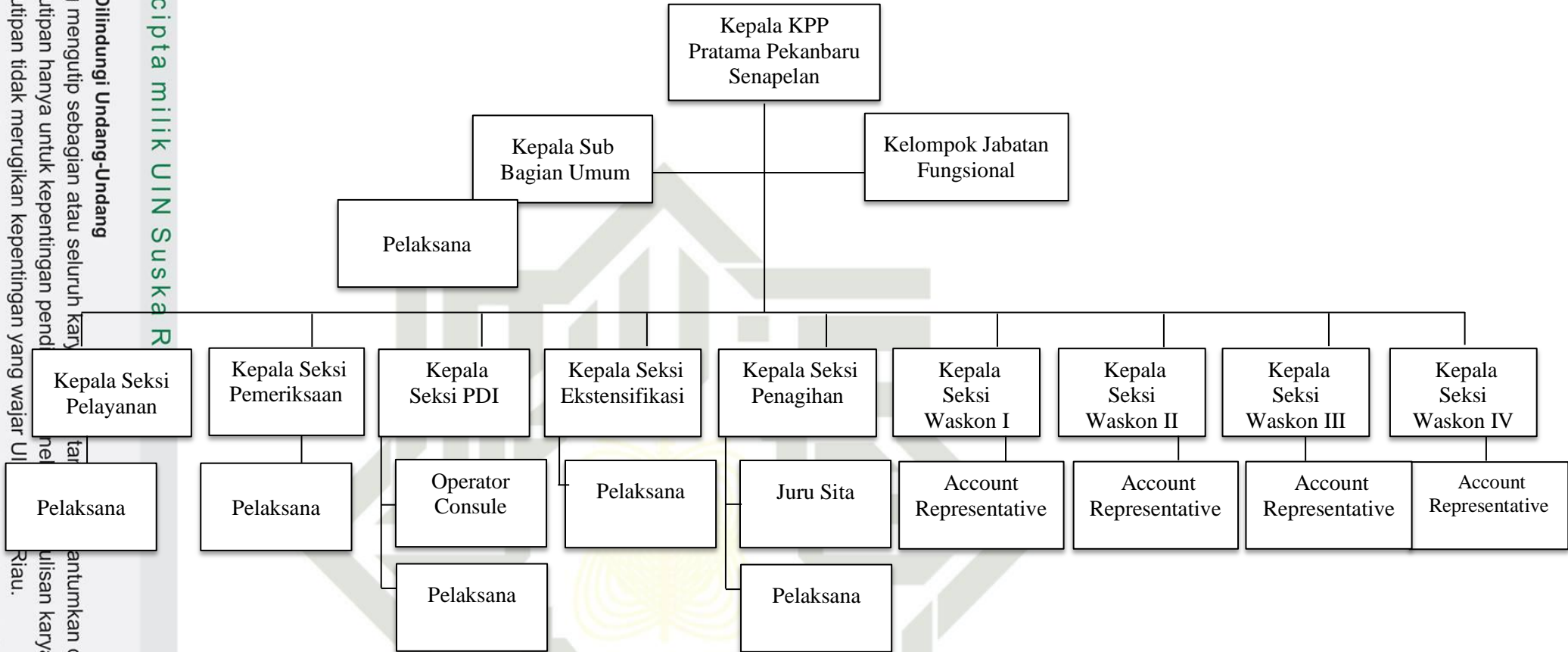
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar. 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pajak Pelayanan Pratama Pekanbaru Senapelan



Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, 2020



Uraian Tugas Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Adapun tugas pokok masing – masing Bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan adalah sebagai berikut :

2.5.1 Kepala Kantor

Pemimpin serta penanggung jawab secara keseluruhan di semua bagian atau bidang, memberikan motivasi, semangat, pembinaan, pengawasan, serta kebijakan kepada semua seksi supaya terbentuknya kerjasama yang efisien dalam tim dan tercapainya tujuan kerja.

2.5.2 Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas melakukan proses pelayanan dan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian, melakukan urusan keuangan, dan melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan.

2.5.3 Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan proses penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat – surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Seksi Pelayanan berwenang untuk memproses penyelesaian pengajuan NPWP melalui aplikasi *e-registration*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.5.4 Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan proses pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian penatausahaan bagi hasil pajak bumi dan bangunan (PBB) dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB), pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, dan penyiapan Laporan Kerja.

2.5.5 Seksi Ekstensifikasi

Mempunyai tugas melakukan proses pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek pajak, penilaian objek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.5.6 Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan proses Pelaksanaan penatausahaan penagihan aktif, penagihan piutang pajak, dan penundaan, pengangsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2.5.7 Seksi Pemeriksaan

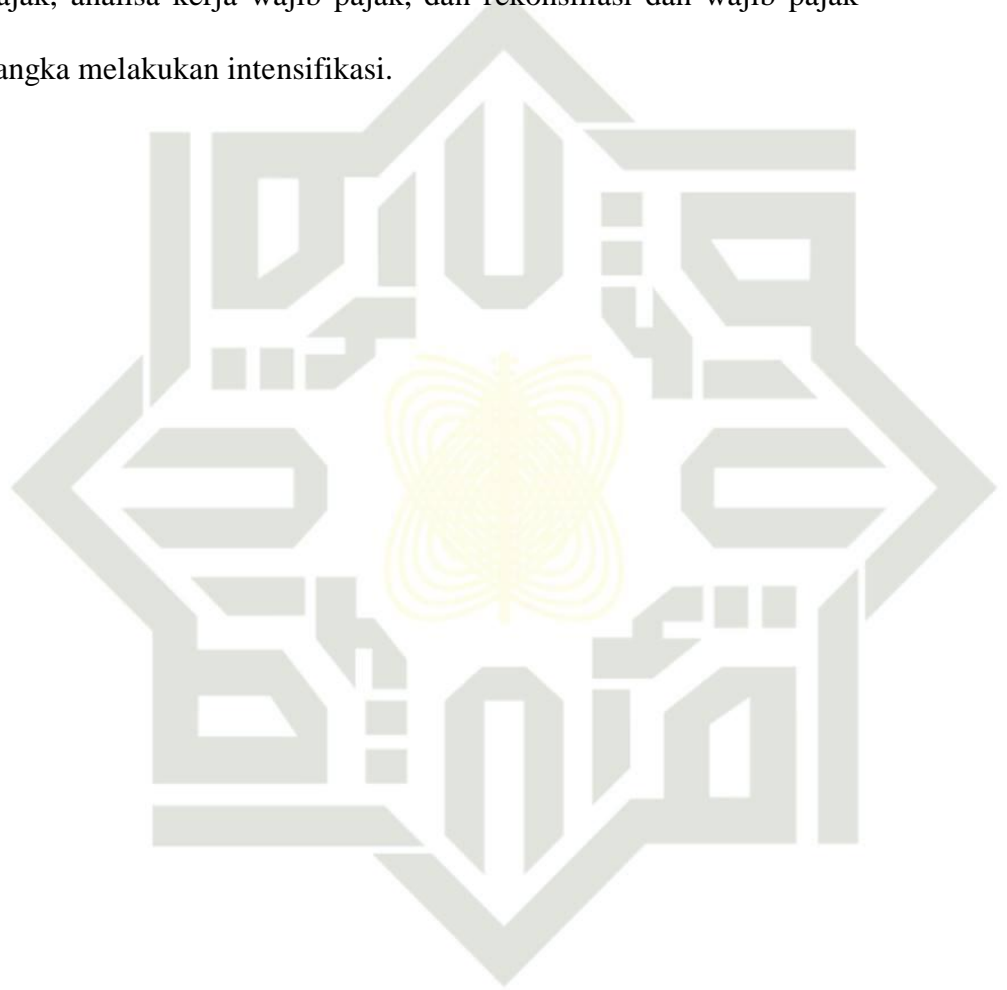
Mempunyai tugas melakukan proses Pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.8 Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Mempunyai tugas melakukan proses Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak yaitu PPh, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya, bimbingan dan himbauan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisa kerja wajib pajak, dan rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi.



UIN SUSKA RIAU

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

1. Prosedur pelayanan pengajuan NPWP melalui aplikasi *e-registration* telah dijalankan dengan baik sesuai dengan PER-04/PJ/2020. Setiap masyarakat ataupun badan yang telah memenuhi persyaratan objektif maupun subjektif diwajibkan untuk melakukan pendaftaran NPWP pada KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak. Pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dilakukan paling lambat pada satu hari kerja apabila semua persyaratan telah dianggap lengkap oleh pihak fiskus. Dari hasil penelitian jumlah wajib pajak terdaftar melalui aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga tahun 2019 dan melalui manual sudah tidak digunakan lagi. Dapat disimpulkan bahwa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan penggunaan *e-registration* sudah maksimal sehingga sudah tidak ada ditemukan lagi data Wajib Pajak terdaftar melalui manual 3 tahun belakang ini.
2. Faktor penghambat pengajuan NPWP melalui aplikasi *e-registration* yang terdapat dilapangan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengajukan NPWP, selain itu minimnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem *e-registration* dalam pendaftaran NPWP dan juga masih adanya gangguan jaringan ketika mengakses aplikasi *e-registration*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Upaya Pihak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam mengatasi kendala dalam penerapan *e-registration* yaitu dengan melakukan Kegiatan Sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti pajak bertutur, relawan pajak, pajak *goes to school*, dan pelayanan belajar pajak secara *online*.

Saran

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan hendaknya memberikan sanksi tegas kepada wajib pajak yang enggan membayar pajak. Sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan hendaknya mendata kembali seluruh wajib pajak, sehingga terakumulasi data-data wajib pajak.
3. Kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan hendaknya lebih memaksimalkan sosialisasi pajak terhadap keseluruhan kegiatan yang berkaitan dengan pendaftaran NPWP melalui *e-reg*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak No.24/PJ/2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP
- Gora, Radita. 2019. Riset Kualitatif Public Relations. Surabaya : CV. Jakad Publishing
- Ratnawati, Juli dan Retno Indah Hernawati. 2015. Dasar – Dasar Perpajakan. Yogyakarta : Deepublish
- Resmi, Siti. 2017. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta : Salemba Empat
- Siyono, Sandu dan Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta : Literasi Media Publishing
- UU No.28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- UU No.36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas UU No. 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan
- Wlandari, Enggar Putri. Dkk. 2015. Analisis Penerapan Layanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-registration*. *Jurnal perpajakan (JEJAK Vol.6 No. 2 2015)*. Di akses 16 desember 2020 jam 13.00 wib

LAMPIRAN

Data jumlah Wajib Pajak orang pribadi dan badan terdaftar melalui e-reg di Kantor Pelayanan Pjag Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 - 2019

Data jumlah Wajib Pajak orang pribadi dan badan terdaftar melalui e-reg (2017-2019)

WP Terdaftar	Tahun		
	2017	2018	2019
• Badan	14,491	15,066	15,751
• OP Non Karyawan	22,540	23,562	24,984
• OP Karyawan	80,079	85,345	91,002
Total	117,110	123,973	131,737

* Pendaftaran Wajib Pajak melalui aplikasi e-reg

* Pendaftaran Wajib Pajak tidak ada melalui manual

Data target dan realisasi penerimaan pajak tahun 2017 - 2019

Tahun	Target	Realisasi
2017	1,295,463,668,000	655,847,417,271
2018	1,253,989,055,000	1,019,523,259,300
2019	1,305,387,354,000	1,076,542,749,664

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data jumlah Wajib Pajak orang pribadi dan badan terdaftar melalui manual tahun 2017 – 2019

Data jumlah Wajib Pajak orang pribadi dan badan terdaftar melalui manual (2017-2019)

WP Terdaftar	Tahun		
	2017	2018	2019
• Badan	-	-	-
• OP Non Karyawan	-	-	-
• OP Karyawan	-	-	-
Total	-	-	-

* Pendaftaran Wajib Pajak melalui aplikasi e-reg

* Pendaftaran Wajib Pajak tidak ada melalui manual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Daftar Wawancara Pihak KPP

1. Bagaimana proses pengajuan NPWP dengan menggunakan aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan?
2. Apa saja faktor – faktor yang menyebabkan terhambatnya pengajuan NPWP dengan menggunakan Aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan?
3. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi agar tidak terhambatnya pengajuan NPWP dengan menggunakan Aplikasi *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan?
4. Apakah ada sosialisasi atau penyuluhan yang di selenggarakan untuk masyarakat?
5. Jika ada sosialisasi dimana saja di selenggarakannya?
6. Kapan di selenggarakan sosialisasi itu?
7. Apakah ada dokumentasi kegiatan tersebut?
8. Bagaimana respon peserta yang mengikuti kegiatan yang diadakan oleh pihak KPP ?
9. Apa saja upaya yang dilakukan pihak KPP dalam menyebarkan informasi secara online agar masyarakat mendaftarkan diri sebagai wajib pajak ?
10. Berapalama wstimasi waktu yang dibutuhkan pihak KPP untuk melalukan upaya penyebaran informasi terkait pendaftaran wajib pajak ini ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Daftar Wawancara Masyarakat

1. Apakah saudara sudah tahu apa itu NPWP ?
2. Kapan Pertama kali Anda mengetahui NPWP atau wajib pajak ?
3. Apakah saudara sudah mendaftarkan NPWP ?
4. Jika sudah mendaftar, melalui sistem manual atau sistem online pendaftaran dilakukan ?
5. Jika belum mendaftar, apa sebab Anda belum melakukan pendaftaran NPWP ?
6. Apakah Anda sudah mengetahui pendaftaran NPWP secara online ?
7. Menurut saudara manakah yang lebih mudah melalui sistem pendaftaran online atau manual ?
8. Apakah dilingkungan saudara tinggal pernah diadakan sosialisasi/penyuluhan terkait pajak ataupun pendaftaran NPWP ?
9. Jika pernah diadakan apa nama kegiatan yang diadakan tersebut ?
10. Apakah Saudara pernah melihat atau membaca iklan/spanduk tentang pajak atau pendaftaran NPWP ?

UIN SUSKA RIAU



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP RIAU
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO. 247, PEKANBARU
TELEPON (0761) 28204, FAKSIMILE (0761) 28205, SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : KET- 20 /WPJ.02/KP.0301/2020

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama/NIP : Sunardi Gitosumarto/ 19690210 199503 1 001
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I/III d
Jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa atas :

Nama : Syariful Aslamiyah
NIM : 01776200932
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Menyatakan bahwa benar yang bersangkutan telah melakukan riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sesuai dengan Nota Dinas Kepala Bidang P2Humas Kantor Wilayah DJP Riau Nomor ND-116/WPJ.02/2020 tanggal 26 Februari 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 Juni 2020

Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal



Sunardi Gitosumarto

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI WAWANCARA WAJIB PAJAK



(Bambang, Ampera Nasi, Pekanbaru, 08 januari 2021 Jam 13.45 wib)



(Lila, Tukang konveksi, Pekanbaru. 08 Januari 2021 Jam 09.30 wib)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

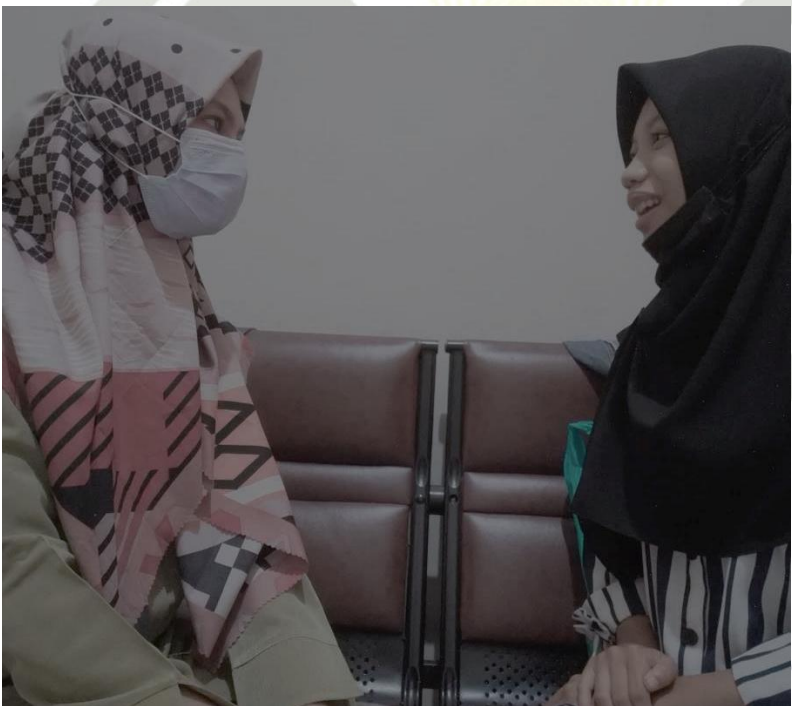
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Lila, Tukang konveksi, Pekanbaru. 08 Januari 2021 Jam 09.30 wib)



(Nita, Guru Honor SMAN 1 Pekanbaru, 8 Januari 2021)