



UN 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 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.

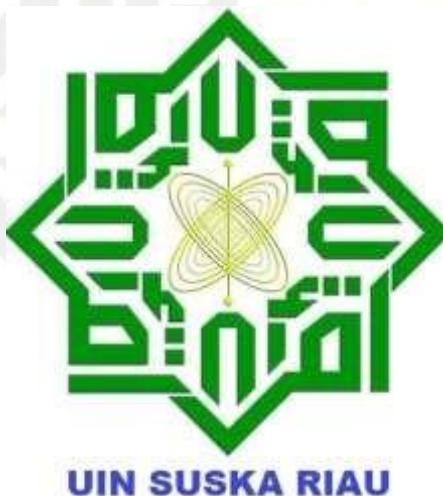
TUGAS AKHIR

PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) ONLINE DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKINANG KOTA PEKANBARU

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

ROSALINDA

NIM : 02270623289



PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU TAHUN 2025

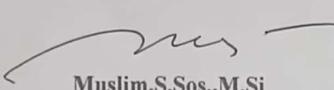
Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR

Nama : Rosalinda
Nim : 02270623289
Program Studi : D3 Administrasi Perpajakan
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
Online Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang
Kota Pekanbaru

DIKETAHUI OLEH

PEMBIMBING

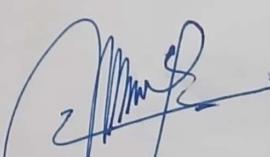

Muslim, S.Sos., M.Si
NIP. 198202052015031002

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. H. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Program Studi
D3 Administrasi Perpajakan


Dr. Jhon Afrizal, S.HI, MA
NIP. 19790911 201101 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

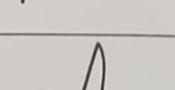
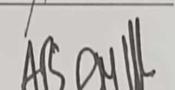
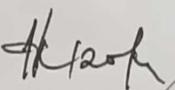
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Rosalinda
NIM : 02270623289
PROGRAM STUDI : D3 Administrasi Perpajakan
FAKULTAS : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
SEMESTER : VI (Enam)
JUDUL : Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
Online Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kota
Pekanbaru
TANGGAL UJIAN : 16 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr.Hariza Hasyim,S.E.,M.Si
NIP : 197609102009012003



Sekretaris
Fatimah Zuhra,S.Si.,M.Stat
NIP : 198807182020122018

Penguji I
Ari Nurwahidah,S.E.,M.M
NIP : 197801052007102002

Penguji II
Zikri Aidilla Syarli,M.AK
NIP : 199405232022032004

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Rosalinda

Nim : 02270623289

Tahun Angkatan : 2022

Semester : VI (Enam)

Program Studi : DIII Administrasi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok wajib pajak (NPWP) Online di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang kota pekanbaru.

Digitized by srujanika@gmail.com

.....

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah/skripsi adalah hasil karya sendiri yang Original dan bukan hasil rekayasa/jiplakan maupun karya orang lain atau bukan hasil plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dngan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari ternyata saya benar salahnya, maka saya siap menerima segala sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Pekanbaru, 07 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

Mahasiswa



Rosalinda

Nim. 02270623289

Hak Cipta Bilindungi 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 til 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

Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) ONLINE DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKINANG KOTA PEKANBARU

Oleh

ROSALINDA

NIM : 02270623289

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru di jalan Cut Nyak Dhien No.4,Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Riau.penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Langkah-langkah pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online Orang Pribadi,Apa saja kendala dalam pengisian Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online,Apa saja kriteria Wajib Pajak orang pribadi yang harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak pada KPP Pratama Bangkinang.Metode kualitatif pengamatan dan penelitian menggunakan metode wawancara dan analisis data.Dari hasil penelitian menyimpulkan pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak secara online di KPP Pratama Bangkinang merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk memberikan kemudahan,efisiensi, dan transparansi kepada masyarakat.pelayanan ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak,sehingga menghemat waktu,biaya,dan tenaga.Namun demikian dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur online,keterbatasan akses internet di beberapa wilayah,serta hambatan teknis pada sistem aplikasi.secara umum pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Online di KPP Pratama Bangkinang sudah berjalan cukup baik dan terus mengalami perbaikan dari segi sistem,sosialisasi,dan pedampingan bagi masyarakat.Adapun tahapan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak melalui Aplikasi coretax: 1).Unduh Aplikasi Coretax 2).Registrasi atau login 3).Pilih layanan pendaftaran NPWP 4). Lengkapi data pribadi 5).Unggah dokumen pendukung 6).Verifikasi dan kirim permohonan 7).Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak digital

Kata Kunci : Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak online

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahi rabbil „alamin, segala puji dan syukur bagi Allah tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmatnya, kepada kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.

Dengan Berkat Rahmat Allah Yang Maha Kuasa akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **““PELAYANAN PEMBUATAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) ONLINE DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKINANG KOTA PEKANBARU”**. Dan menjadi salah satu syarat tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi **Jurusan D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**.

Tidak lupa pula bersholaawat kepada nabi besar yaitu Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wa sallam, yang telah mengubah zaman menuju kemerdekaan demi kemajuan serta kedamaian semua umat – umatnya, serta yang selalu kita nantikan syafaatnya di dunia dan di *yaumul qiyamah* nanti. Penulis sangat bersyukur dan berterima kasih karena penyusunan Tugas Akhir ini dapat disusun dengan baik karena ada dorongan dari berbagai pihak yang mendukung penulis hingga mencapai titik ini. Terima kasih juga kepada kedua Orang tua penulis yaitu sari minang memberikan dukungan kepada penulis selama menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan penulisan Tugas Akhir masih jauh dari kata sempurna dan kesempurnaan itu hanyalah milik Allah subbahanallahu wa ta“ala. Maka daripada itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam mengerjakan penulisan Tugas Akhir, yaitu kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., Wakil Rektor I Ibuk Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., Wakil Rektor II Bapak Dr. H. Mas“ud Zein, M.Pd., Wakil Rektor III Bapak Drs. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, Yang telah memberikan kesempatan penulis untuk berkuliah dan menimba ilmu di Universitas Ini
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM, beserta wakil Dekan I Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si., Wakil Dekan II Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum., serta Wakil Dekan III Ibuk Dt. Hj. Julina, SE, M.Si., Yang telah mendukung dan membantu penulis dalam pembuatan tugas akhir.
3. Ketua Jurusan Prodi Diploma Tiga Administrasi Perpajakan, Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.Hi, Ma Sekretaris Prodi Diploma Tiga Administrasi Perpajakan, Bapak Muslim, S.Sos, M.Si
4. Pembimbing akademik Penulis Bapak Muslim, S.Sos, M.Si yang telah membimbing penulis dari semester awal sampai akhir.
5. Seluruh Dosen dan Pegawai D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
6. Seluruh Staff kantor pelayanan pajak pratama bangkinang kota pekanbaru yang telah mengizinkan penulis untuk mengambil data.



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

7. Kepada orang tua dan kakak,adik yang telah memberikan doa dan dukungan dalam melaksanakan tugas akhir ini
8. Teman – teman Administrasi Perpajakan yang banyak membantu dalam kebersamaan dalam melewati suka dan dukanya sewaktu menghabiskan waktu kuliah dan juga semasa penulisan tugas akhir

Terima kasih kepada semua pihak yang mendukung penulis dan semoga arahan, dukungan, dan bantuan selama ini yang diberikan dapat berpengaruh baik bagi penulis dan bermanfaat bagi semua orang.

Pekanbaru, 25 Februari 2025

Penulis

ROSALINDA

NIM. 02270623289



DAFTAR ISI

ABSTRA	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Metode Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II	13
GAMBARAN UMUM	13
2.1 Sejarah singkat KPP Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru	13
2.2 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang	14
2.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang di Kota Pekanbaru	15
2.4 Uraian Tugas KPP Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru	16
BAB III	20
TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	20
3.1 Tinjauan Teori	20
3.1.1 Pelayanan Publik	20
3.1.2 E-Government	25
3.1.3 E-Commerce	26
3.1.4 E-Service	29
3.1.5 Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam	35
3.1.6 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	37
3.1.7 Pengertian Pajak	5737
3.1.8 Fungsi Pajak	37
3.1.9 Jenis Pajak	37

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.

3.1.10 Asas Pemungutan Pajak	37
3.2 Tinjauan Praktek	62
3.2.1 Mekanisme Pelayanan Pembuatan NPWP Online	62
3.2.2. Kendala Dalam Pembuatan NPWP Online	64
3.3 Perbandingan antara tinjauan teori dan tinjauan praktek	66
BAB IV	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
4.1 Kesimpulan	68
4.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

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 TABEL**

Tabel 1.1 Nomor Pokok Wajib Pajak	8
Tabel 2.1 Struktur Unit Kerja Kpp Prtama Bangkinang	17
Tabel 3.1 Perbandingan teori dan praktek	58

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Laman awal Coretax	40
Gambar 3.2. Pilihan Jenis Wajib	41
Gambar 3.3. Pertanyaan kepemilikan NIK	41
Gambar 3.4. Pilihan jenis pendaftaran	42
Gambar 3.5. Laman Detail Identitas Wajib Pajak.....	42
Gambar 3.6. Detail Kontak	45
Gambar 3.7. Verifikasi Email Dan Nomor Telepon	45
Gambar 3.8. Penambahan Pihak Terkait	46
Gambar 3.9. Isian Pihak Terkait	47
Gambar 3.10. Klasifikasi lapangan usaha	47
Gambar 3.11. Pengisian KLU	48
Gambar 3.12. Detail Isian Untuk Sumber Penghasilan Sebagai Karyawan	49
Gambar 3.13. Detail Isian Untuk Sumber Penghasilan Dari Pekerja Profesional (pekerja bebas)	49
Gambar 3.14. Detail Isian Untuk Sumber Penghasilan Dari Kegiatan Usaha	50
Gambar 3.15. Detail Isian Untuk Sumber Penghasilan Lainnya	51
Gambar 3.16. Contoh Isian KLU	51
Gambar 3.17. Detail Isian Alamat Wajib Pajak	52
Gambar 3.18. Detail Isian Alamat Wajib Pajak	53
Gambar 3.19. Tampilan Laman Verifikasi Identitas Wajib Pajak	53
Gambar 3.20. Peryataan Wajib Pajak	54
Gambar 3.21. Tampilan Notifikasi Permohonan Berhasil Diajukan	55
Gambar 3.22. Tampilan Notifikasi Email Pendaftaran Orang Pribadi	55

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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kurangnya informasi dan pemahaman tentang NPWP ini membuat banyak orang menyepelekan kegunaan dari NPWP dan menganggapnya tidak terlalu penting. Padahal NPWP ini tidak kalah penting dari memiliki KTP sebagai tanda identitas atau SIM bagi pengendara kendaraan bermotor. Fungsi NPWP adalah sebagai identitas wajib pajak untuk administrasi perpajakan, memudahkan pengawasan kepatuhan pajak, hingga sebagai syarat dalam berbagai transaksi keuangan dan perizinan. Dengan adanya NPWP individu maupun badan usaha dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakan tanpa khawatir tertukar antara satu dan lainnya. Fungsi NPWP ada beberapa yaitu: menjadi syarat restitusi pajak, mengurangi tarif pajak, berperan sebagai dokumen penting dalam urusan Non pajak.

NPWP Orang Pribadi adalah sebuah Nomor Pokok Wajib Pajak yang dimiliki per-individu oleh setiap orang yang sudah memiliki pekerjaan atau berpenghasilan tetap di Indonesia. Ada beberapa kategori dalam Wajib Pajak Orang Pribadi diaantaranya yaitu: orang pribadi (Induk) bagi Wajib Pajak yang belum menikah dan suami sebagai kepala keluarga maka diwajibkan untuk memiliki NPWP Orang Pribadi (induk), hidup berpisah bagi Wajib Pajak yang merupakan Wanita berstatus menikah yang dikenakan pajak secara terpisah karena hidup berpisah dengan suami berdasarkan putusan hakim diwajibkan untuk memiliki NPWP hidup berpisah, pisah harta bagi Wajib Pajak yang merupakan suami istri yang

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.

dikenakan pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan secara tertulis diwajibkan untuk memiliki NPWP pisah harta ,memilih terpisah bagi Wajib Pajak yang merupakan seorang Wanita sudah menikah selain kategori hidup pisah dan pisah harta yang dikenakan pajak secara terpisah karena memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban untuk memiliki NPWP memilih terpisah,warisan belum terbagi diperuntukan sebagai satu kesatuan yang merupakan subjek pajak pengganti dan atau mengganti mereka yang hendak yaitu ahli waris.

Semakin berkembangnya teknologi Masyarakat dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman dengan tetap bersikap selektif. Dengan adanya tantangan dalam pelaksanaan perpajakan, khususnya dalam bidang perekonomian menjadi peluang bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menguatkan pilar- pilar reformasi perpajakan di Indonesia. Meskipun semua dilakukan dari rumah,tidak menutup kemungkinan pelaksanaan perpajakan tetap berjalan secara online. Dengan banyaknya jumlah wajib pajak yang mulai mengadopsi penggunaan teknologi digital dapat membantu mempermudah pelaksanaan administrasi perpajakan.

Hal yang harus diperhatikan Ketika mulai mengadopsi teknologi di bidang perpajakan di antaranya mengadopsi teknologi tidak hanya dalam administrasi perpajakan melainkan juga di seluruh administrasi pemerintahan,standar digital legal,perlindungan privasi data wajib pajak, memperhitungkan risiko terkait *cyber security*. Menurut *internasional organization for standardization* (ISO) *cyber security* adalah perservasi dari kerahasiaan, integritas dan ketersediaan informasi

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.

dalam *cyberspace* yang nantinya melindungi data-data dalam program dari serangan digital / *malware*.

Pada tahun 2020 serangan *malware* mencapai sebesar 358% jika dibandingkan dengan tahun 2019. Oleh karena itu pentingnya *cyber security* dalam melindungi database wajib pajak, transformasi perpajakan yang semulanya manual ke digital mendorong DJP tidak henti-hentinya melakukan pembaharuan teknologi digital perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti penyederhanaan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui e-SPT, eFilling, dan e-From. pembuatan kode pembayaran pajak juga dimudahkan melalui e-Billing. layanan DJP Online sudah dapat di akses melalui aplikasi ataupun website, pada program ini wajib pajak dapat mengakses program-program perpajakannya, tujuannya agar memudahkan wajib pajak dimanapun dan kapanpun dapat melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pada awalnya wajib pajak mengantri di kantor pelayanan pajak, sekarang sudah dapat dilakukan dari rumah, berbagai keuntungan yang diperoleh yakni tidak membutuhkan waktu yang lama pada saat mendapatkan pelayanan administrasi perpajakan, fleksibel, layanan 24 jam, efektif dan efisien. DJP Tengah menggencarkan pembaruan sistem inti Administrasi perpajakan (PSIAP) menuju sistem administrasi perpajakan yang berbasis layanan elektronik, terintegrasi, akurat, dan memudahkan pengawasan perpajakan di Indonesia.

PSIAP atau *Core Tax Administration system* diatur dalam Keputusan Menteri keuangan nomor 483/KMK.03/2020 yang merupakan kelanjutan dari ikhtisar reformasi perpajakan. Tim yang ditugaskan sebagai tim PSIAP berasal dari pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Kementerian keuangan. Menkeu

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.

berharap dengan adanya gancaran terbaru, *tax ration* terhadap PDB dapat meningkat signifikan dan berkesinambungan. Menurut Dirjen pajak suryo utomo, PSIAP sudah mencapai 47% dan ditargetkan selesai pada oktober 2023, sehingga paling lambat dapat diimplementasikan kepada publik mulai 1 januari 2024,tujuan pembaruan sistem ini yakni mewujudkan instansi perpajakan yang kuat, dan akuntabel,membangun sinergi optimal, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan negara.

Seiring dengan pembaharuan teknologi digital perpajakan di Indonesia, tidak hanya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak,serta efektivitas pelayanan administrasi perpajakan tetapi diyakini dapat meningkatkan penerimaan pajak secara signifikan dan berkesinambungan.dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih dan berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi perpajakan di masa pandemi Covid 19. Salah satu program digital di sektor perpajakan diantaranya e-SPT,e-Filing,eFrom.masyarakat dituntut beradaptasi dan mulai mengaplikasikan teknologi digital, sehingga menciptakan pelayanan yang fleksibel, transparan, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Membuat NPWP Secara Online Kunjungi <https://ereg.pajak.go.id> /daftar untuk langsung mengakses halaman pendaftaran NPWP online di situs Dirjen Pajak.

Silakan mendaftar terlebih dahulu untuk mendapatkan akun dengan mengklik “daftar”. Isilah data pendaftaran pengguna dengan benar seperti nama,Alamat email,password,dan lainya.

Lakukan aktivasi akun. Cara mengaktifasi akun anda adalah dengan membuka kotak masuk (inbox) dari email yang anda gunakan untuk mendaftar

© Hak Cipta Universitas Islam Sultan Syarif Kasim 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.

tadi,kemudian buka email yang masuk dari Dirjen pajak.ikuti petunjuk yang ada di dalam email tersebut untuk melakukan aktivasi.

Isi formulir pendaftaran, setelah proses aktivasi berhasil dilakukan, selanjutnya anda harus login ke sistem e-Registration dengan memasukan email dan password akun yang telah anda buat, atau anda bisa mengklik tautan yang terdapat di dalam email aktivasi kedua dari Dirjen pajak. setelah login anda akan di bawa ke halaman Registration data WP untuk memulai proses pembuatan NPWP, silakan mengisi semua data dengan benar pada formular yang sudah tersedia, ikuti semua tahappnya secara teliti. bila data di isi dengan benar akan muncul surat keterangan terdaftar sementara.

Kirim formulir pendaftaran setelah semua data pada formulir pendaftaran terisi lengkap, pilih tombol daftar untuk mengirim formulir Registrasi wajib pajak secara elektronik ke kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar.

Cetak (print). selanjutnya anda harus mencetak dokumen seperti yang tampak pada layar computer yaitu: formulir Registrasi wajib pajak dan surat keterangan terdaftar

Menandatangani formulir Registrasi wajib pajak dan melengkapi dokumen. setelah formulir registrasi wajib pajak dicetak, silahkan ditandatangani kemudian satukan dengan berkas kelengkapan yang telah anda siapkan.

Kirimkan formulir registrasi wajib pajak ke kpp. setelah berkas kelengkapannya siap anda harus mengirim formulir registrasi wajib pajak, surat keterangan terdaftar sementara yang sudah ditandatangani, beserta dokumen lainnya ke kantor pelayanan pajak (KPP) tempat anda sebagai wajib pajak terdaftar. Berkas tersebut dapat diserahkan langsung ke kpp atau melalui pos tercatat, pengiriman ini harus dilakukan paling lambat 14 hari setelah formulir terkirim secara elektronik.



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.

Jika anda tidak ingin repot-repot menyerahkan atau mengirim berkas secara langsung atau melalui pos ke kpp, anda dapat memindai scan dokumen dan mengugahnya dalam bentuk soffile melalui aplikasi e-Registration tadi.

Cek status dan tunggu kiriman kartu NPWP. Setelah mengirimkan berkas dokumen anda dapat memeriksa status pendaftaran NPWP anda melalui email atau di halaman history pendaftaran dalam aplikasi e-Registration. jika statusnya ditolak anda harus memperbaiki beberapa data yang kurang lengkap, namun jika statusnya disetujui kartu NPWP anda akan segera dikirim ke Alamat anda melalui pos tercatat.

Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna. Pembangunan coretax merupakan bagian dari proyek pembaruan sistem inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam peraturan presiden Nomor 40 Tahun 2018. pembaruan sistem inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan proyek rancang ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui Pembangunan sistem informasi yang berbasis COTS (Commercial Off-the-Shelf) disertai dengan pemberian basis data perpajakan. (Sumber : Website DJP:www.pajak.go.id)

Tujuan utama dari Pembangunan coretax adalah untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini. coretax mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Untuk mengakses coretax DJP, kawan pajak dapat mengunjungi laman Coretaxdjp.pajak.go.id. (Sumber : Website DJP:www.pajak.go.id)

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.

Dalam hal ini, Coretax DJP juga memiliki kualitas dalam melakukan multitasking, dengan membawa tujuh fungsi utama dalam satu aplikasi. Coretax DJP dirancang untuk menyederhanakan proses perpajakan yang sebelumnya tersebar dalam berbagai sistem terpisah. Mulai dari pendaftaran, pelaporan pembayaran, hingga pengawasan kepatuhan, semuanya kini terintegrasi dalam satu sistem yang lebih modern dan efisien. Ada 7 Fungsi Coretax yaitu: Pendaftaran wajib pajak yang lebih praktis, akuntabel, dan valid, Pelaporan SPT yang lebih sederhana dan tersruktur, Sistem pembayaran pajak yang lebih fleksibel, Pengawasan kepatuhan pajak yang lebih akurat, Kemudahan layanan perpajakan dalam satu portal, TAM Untuk Pengelolaan Data yang Transparan, Pemeriksaan dan penagihan pajak yang lebih Efisien, (Sumber : Website DJP: www.pajak.go.id)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru peningkatan Nomor Pokok Wajib Pajak yang Baru Terdaftar selama 3 Tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Secara Offline di KPP Pratama Bangkinang Tahun 2022-2024

JENIS WP	JENIS WP			TOTAL
	2022	2023	2024	
Op Karyawan	14,718	16,414	29,288	60,420
Op Non Karyawan	13,869	16,063	16,861	46,793
Total	28,587	32,477	46,149	107,213

Sumber: KPP Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru

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.

Tabel 1.1 Menjelaskan data jumlah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang melakukan pendaftaran secara offline di KPP Pratama Bangkinang dalam kurun waktu tiga tahun yaitu 2022 hingga 2024. Data dikategorikan menjadi dua jenis yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan
2. Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Berikut rincian dari data tersebut :

1. Wajib Pajak orang pribadi karyawan menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun :
 - Tahun 2022: 14.718 orang
 - Tahun 2023: 16.414 orang
 - Tahun 2024: 29.288 orang
2. Wajib Pajak orang pribadi Non karyawan juga mengalami peningkatan meskipun tidak sebesar kategori karyawan:
 - Tahun 2022: 13.869 orang
 - Tahun 2023: 16.063 orang
 - Tahun 2024: 16.861 orang
 - Total selama 3 tahun : 46.793 orang
3. Total keseluruhan Wajib Pajak yang mendaftar secara offline selama 3 tahun: 107.213 orang

Peningkatan yang singnifikan terlihat pada tahun 2024,khususnya pada kategori karyawan hal ini bisa disebabkan oleh meningkatnya kesadaran Wajib Pajak,kewajiban dari instansi tempat kerja atau hasil dari sosialisasi pajak yang lebih efektif. Jumlah Wajib Pajak Non-Karyawan juga meningkat stabil,namun relatif lebih rendah dibanding karyawan. Data ini menunjukkan bahwa meskipun layanan online telah tersedia masih banyak masyarakat yang lebih memilih atau memerlukan layanan pendaftaran secara offline.

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.

penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Langkah-langkah pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online Orang Pribadi,Apa saja kendala dalam pengisian Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online,Apa saja kriteria Wajib Pajak orang pribadi yang harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak pada KPP Pratama Bangkinang.Metode kualitatif pengamatan dan penelitian menggunakan metode wawancara dan analisis data.Dari hasil penelitian menyimpulkan pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak secara online di KPP Pratama Bangkinang merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk memberikan kemudahan,efisiensi,dan transparansi kepada masyarakat.pelayanan ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak,sehingga menghemat waktu,biaya,dan tenaga.Namun demikian dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur online,keterbatasan akses internet di beberapa wilayah,serta hambatan teknis pada sistem aplikasi.secara umum pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Online di KPP Pratama Bangkinang sudah berjalan cukup baik dan terus mengalami perbaikan dari segi sistem,sosialisasi,dan pedampingan bagi masyarakat.Adapun tahapan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak melalui Aplikasi coretax: 1).Unduh Aplikasi Coretax 2).Registrasi atau login 3).Pilih layanan pendaftaran NPWP 4). Lengkapi data pribadi 5).Unggah dokumen pendukung 6).Verifikasi dan kirim permohonan 7).Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak digital. Maka berdasarkan masalah tersebut penulis mengambil judul **“PELAYANAN PEMBUATAN NPWP ONLINE DI KPP PRATAMA BANGKINANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Langkah-Langkah Pendaftaran NPWP Secara Online Orang Pribadi pada KPP Pratma Bangkinang?
2. Apa saja Kendala dalam pengisian NPWP secara online pada KPP Pratama Bangkinang?
3. Apa saja kriteria wajib pajak orang pribadi yang harus memiliki NPWP pada KPP Pratma Bangkinang?

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.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Langkah-langkah pendaftaran NPWP secara online orang pribadi pada KPP Pratama Bangkinang.
2. Untuk Mengetahui Apa saja kendala dalam pengisian NPWP secara online pada KPP Pratama Bangkinang.
3. Untuk Mengetahui Apa saja kriteria wajib pajak orang pribadi yang harus memiliki NPWP pada KPP Pratama Bangkinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak seperti berikut:

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bentuk bahan dan pertimbangan instansi dalam rangka Pendaftaran NPWP orang pribadi secara online di KPP Pratama Bangkinang

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian digunakan sebagai arsip kampus sebagai bahan penelitian dan referensi berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Di dalam melahkukan penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan guna menambah ilmu dalam bidang perpajakan dan juga menjadi sesuatu yang dapat lebih berkembang lagi kedepannya. Serta sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan mendapatkan gelar Ahli Madya Pajak.

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.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1. Lokasi penelitian dan Waktu penelitian

Lokasi Penelitian dan pengambilan data dilakukan di KPP Pratama Bangkinang kota pekanbaru yang berlokasi di jalan Cut Nyak Dhien, No 4,Jadirejo.Kec.Sukajadi Kota Pekanbaru Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Februari sampai dengan Bulan Juni 2025.

1.5.2. Jenis data

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari staff dan pegawai kantor Pelayanan pajak pratama bangkinang(KPP) kota pekanbaru
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dari pihak lain atau ketiga), data sekunder umumnya berupa dokumen, arsip dan catatan lainnya

1.5.3 Metode pengumpulan data

1. Observasi, yaitu penulis langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati dan meneliti objek yang diteliti
2. Interview (wawancara) yaitu penulis melahukan wawancara secara langsung yaitu tanya jawab langsung kepada kepala kantor KPP Pratama Bangkinang dan staff yang berhubungan dengan Pendaftaran NPWP orang pribadi secara online.

1.5.4 Analisis data

Sebagaimana penulis melahukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan beberapa metode seperti metode deskriptif dan menggunakan teori yang mendukung, selanjutnya akan disusun dalam bentuk sistematika tugas akhir.



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.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika adalah urutan yang saling berkaitan didalam sebuah penulisan tugas akhir dengan tujuan agar karya tulis mudah dipahami dan dimengerti sehingga mencapai tujuan sasarannya. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB 2 : GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA

BANGKINANG(KPP) KOTA PEKANBARU

Bab ini merupakan gambaran umum sejarah kantor pelayanan pajak pratama bangkinang (KPP) kota pekanbaru yang meliputi visi dan misi, uraian tugas serta struktur organisasi.

BAB 3 : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini merupakan pembahasan lebih rinci tentang Prosedur pendaftaran NPWP orang pribadi secara online

BAB 4 : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran mengenai hal – hal yang telah ditemukan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dalam pendaftaran NPWP orang pribadi secara online

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.

BAB II**GAMBARAN UMUM****2.1 Sejarah singkat KPP Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru**

KPP Pratama Bangkinang mulai beroperasi 27 Mei sesuai dengan Keputusan Dirjen pajak Nomor KEP-95/PJ/2008, serentak dengan kantor pajak modern lainnya di kantor wilayah DJP Sumatera utara 1, kantor wilayah DJP Riau dan kepulauan Riau, kantor wilayah DJP Kalimantan Timur, kantor wilayah DJP Sulawesi barat dan kantor wilayah DJP Sulawesi Tenggara. Terdiri dari 40 KPP Pratama dan 37 KP2KP.

Kantor pelayanan pajak pratama bangkinang yang wilayah kerjanya:

- 1) Kabupaten Kampar
- 2) Kabupaten Rohul
- 3) Kantor Pelayanan pajak pratama bangkinang berada di bawah pengawasan

Kantor wilayah Riau dan kepulauan Riau. sesuai dengan peraturan Menteri keuangan nomor: 69/PMK.DI/ 2008 tentang organisasi dan tata laksana instansi vertical Direktorat Jendral pajak. Dahulu wilayah Kampar dan Rokan Hulu termasuk wilayah Kantor pelayanan pajak pratama Tampan, namun tanggal 27 mei 2008 kampar dan Rokan Hulu sudah termasuk ke kantor pelayanan pajak Pratama Bangkinang.

Kantor pelayanan pajak Pratama Bangkinang Mempunyai beberapa seksi, yaitu:

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.

1. Sub Bagian Umum
2. Seksi pengolahan data dan informasi
3. Seksi pelayanan
4. Seksi penagihan
5. Seksi pemeriksaan
6. Seksi Ekstensifikasi
7. Seksi pengawasan dan konsultasi 1
8. Seksi pengawasan dan konsultasi 11
9. Seksi Fungsional

2.2 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

Adapun Yang Menjadi Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak

Secara Umum Dimana Termasuk Didalamnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Sebagai Berikut:

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

Menjadi Institusi Pemerintah Yang Menyelenggarakan System Perpajakan Modern Yang Efektif, Efesien,dan di percaya Masyarakat Dengan integrasi dan professional Yang Tinggi.

Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

Menghimpun penerimaan pajak Negara Berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan belanja Negara melalui sistem Administrasi Perpajakan yang Efektif dan Efesien.

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.

2.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang di Kota Pekanbaru

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Mempunyai beberapa

Seksi yaitu:

1. Sub Bagian Umum
2. Seksi pengolahan Data dan Informasi
3. Seksi pelayanan
4. Seksi penagihan
5. Seksi pemeriksa
6. Seksi Ekstensifikasi
7. Seksi pengawasan dan konsultasi I
8. Seksi pengawasan dan konsultasi II
9. Seksi pengawasan dan konsultasi III
10. Seksi pengawasan dan konsultasi IV
11. Seksi Fungsional

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian,

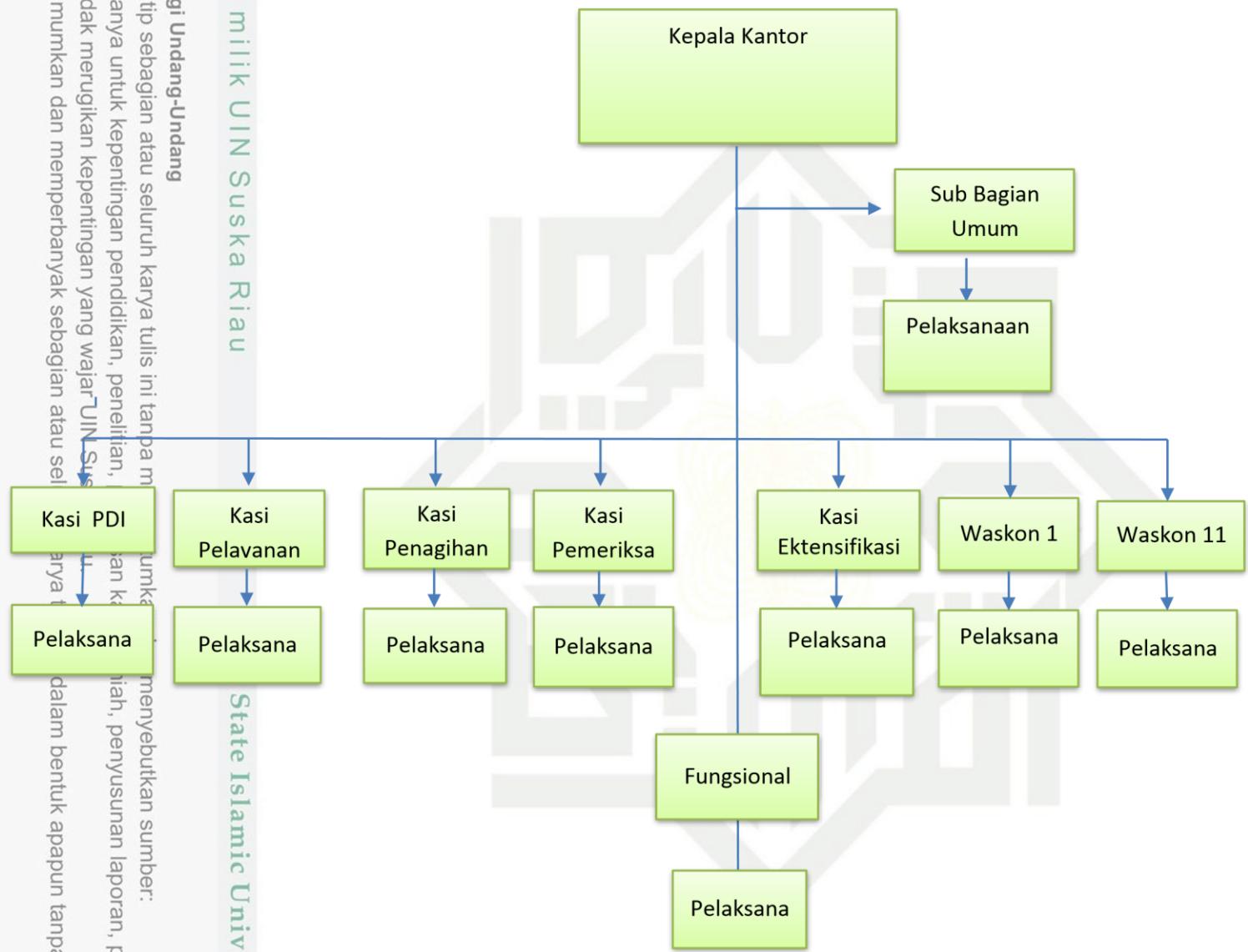
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau sel

umka
an k
u
aryat
nya, menyebutkan sumber:
dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Struktur Unit Kerja Kpp Prtama Bangkinang

Tabel 2.1 Struktur Unit Kerja Kpp Prtama Bangkinang



Sumber: Struktur Unit Organisasi KPP Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru

2.4 Uraian Tugas KPP Pratama Bangkinang Kota Pekanbaru

Susunan organisasi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang di pekanbaru mempunyai pembagian kerja sesuai dengan bidang-bidang (seksiseksi) kerja



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.

Dimana semua seksi-seksi tersebut mempunyai tugas yang berbedabeda,Adapun yang menjadi tugas masing-masing bidang tersebut sbb:

1. Kepala Kantor

Mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan,pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan,pajak pertambahan nilai,pajak penjualan atas barang mewah,dan pajak tidak langsung lainya dan pajak bumi dan bangunan dab bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku.

2. Sub Bagian Umum

Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian,keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas kantor pelayanan pajak.

3. Seksi pengolahan data dan Informasi

Bertugas mengumpulkan informasi yang masuk dan mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian mengolahan data keluaran (sektor perkotaan perdesaan).

4. Seksi penagihan

Adapun tugas seksi penagihan adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan urusan penata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran,penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak serta peyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.

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. Menyusun penyesuaian rencana kerja tahunan seksi penagihan
- c. Melaksanakan penata usahaan SKPKB/SKPGBT/STP/STB beserta lampiran nya dan surat pembayaran pajak beserta bukti pemindah bukuhan dalam rangka pengawasan tunggakan dan pelunasan pajak.
- d. Menugaskan pelaksana untuk menerima dan meneliti daftar pengantar surat ketetapan pajak / STP/STB beserta lampiranya dari seksi pelayanan.

5. Seksi pemeriksaan

- a. Melakukan penyesuaian rencana pemeriksaan pajak agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.
- b. Menerima penugasan dari kepala kantor mengenai pemeriksaan pajak dari kantor wilayah,meneliti dan menganalisis kemampuan beban kerja kelompok tenaga fungsional pemeriksaan pajak.

6. Seksi Ekstensifikasi

- a. Pemrosesan dan penulisan usahaan dokumen masuk di seksi Ekstensifikasi
- b. Pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor
- c. Pendaftaran pajak baru dengan penelitian lapangan
- d. Merekam SSPT dan mengirim SPPT ke pemda /langsung kepada wajib pajak (apabila terjangkau)

7. Seksi pengawasan dan konsultasi I,II,III,IV

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak,bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan,penyusunan profil wajib pajak, analisis

**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.

kinerja wajib pajak, melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding. seksi pengawasan dan konsultasi I mengawasi seluruh wajib pajak yang berada di wilayah kecamatan Kampar. Seksi pengawasan dan konsultasi II mengawasi seluruh wajib pajak yang berada di Rokan Hulu.

8. Seksi Fungsional

Pejabat Fungsional terdiri atas penjabat Fungsional pemeriksaan dan pejabat Fungsional penilai yang bertanggung jawab secara langsung kepada kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaanya, pejabat Fungsional pemeriksa berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan sedangkan pejabat Fungsional berkoordinasi dengan seksi Ekstensifikasi perpajakan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Langkah-langkah pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online Orang Pribadi,Apa saja kendala dalam pengisian Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online,Apa saja kriteria Wajib Pajak orang pribadi yang harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak pada KPP Pratama Bangkinang.Metode kualitatif pengamatan dan penelitian menggunakan metode wawancara dan analisis data.Dari hasil penelitian menyimpulkan pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak secara online di KPP Pratama Bangkinang merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk memberikan kemudahan,efisiensi,dan transparansi kepada masyarakat.pelayanan ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak,sehingga menghemat waktu,biaya,dan tenaga.Namun demikian dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya permahaman masyarakat terhadap prosedur online,keterbatasan akses internet di beberapa wilayah,serta hambatan teknis pada sistem aplikasi.secara umum pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Online di KPP Pratama Bangkinang sudah berjalan cukup baik dan terus mengalami perbaikan dari segi sistem,sosialisasi,dan pedampingan bagi masyarakat.Adapun tahapan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak melalui Aplikasi coretax: 1).Unduh Aplikasi Coretax 2).Registrasi atau login 3).Pilih layanan pendaftaran NPWP 4). Lengkapi data pribadi 5).Unggah dokumen pendukung 6).Verifikasi dan kirim permohonan 7). Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak digital

- 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.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang (KPP) Kota Pekanbaru Pelayanan publik adalah unit kerja perpajakan kepada masyarakat, KPP Pratama merupakan unsur pelaksana atau instansi vertical yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Vertikal di Ditjen Pajak yang merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan, KPP merupakan instansi DJP yang langsung berhubungan dengan Wajib Pajak. Tujuan pelayanan public adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan harus menjadi target pemerintah. Pelayanan publik berbasis digital adalah transformasi layanan dari bentuk konvensional (tatap muka) menjadi layanan elektronik / digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.tujuanya adalah memberikan layanan yang lebih cepat,transparan,efesien,dan mudah diakses oleh Masyarakat.pemanfaatan teknologi informasi (TI) bukan lagi sekedar wacana dan rencana,hal ini terbukti telah diaplikasikanya teknologi ke berbagai bidang kehidupan baik ekonomi,maupun pemerintah.Manfaat Pelayanan Publik berbasis digital

1. Meningkatkan efisiensi waktu dan biaya
2. Akses layanan lebih mudah dan luas
3. Transparansi dan akuntabilitas
4. Meningkatkan kepuasan Masyarakat
5. Mendukung transformasi digital nasional
6. Data tersimpan dan terintegrasi.

NPWP Online adalah layanan pembuatan dan pengelolaan Nomor Pokok

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.



Wajib Pajak (NPWP) secara digital melalui sistem milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tanpa harus datang ke kantor pajak (KPP).layanan ini dirancang untuk mempermudah Masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Online di KPP Pratama Bangkinang,terdapat beberapa Langkah strategis yang perlu di perhatikan.

1. Tingkatkan edukasi dan pedampingan digital
 - a. Mengadakan sosialisasi rutin ke desa,sekolah,dan UMKM tentang cara daftar NPWP Online.
 - b. Menyediakan pedamping digital di loket untuk membantu Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan internet.
2. Perkuat layanan konsultasi daring
 - a. Optimalkan kanal seperti live chat,WhatsApp,atau Zoom konsultasi bagi Masyarakat yang kesulitan akses ke kantror
 - b. Tingkatkan kecepatan dan kualitas respon dari petugas di kanal digital
3. Sediakan panduan praktis (tutorial)
 - a. Buat video tutorial resmi atau leaflet singkat tentang Langkah-langkah pembuatan NPWP Online
 - b. Panduan bisa dibagikan via media sosial pajak atau cetak dan tempel di kantor kecamatan / desa
4. Perbaiki infrastruktur dan sistem
 - a. Pastikan sistem e-registration DJP tetap stabil dan bebas error terutama di jam ramai

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. Sediakan komputer dan koneksi internet gratis di kantor pajak untuk digunakan oleh wajib pajak
- 5. Bangun Kerjasama dengan pemerintah daerah
 - a. Kerjasama dengan kelurahan,desa camat,dan sekolah untuk mendorong wajib pajak pemula daftar NPWP secara online
 - b. Buka pojok pajak keliling secara berkala di tempat umum



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 PUSTAKA

- Al-Quran, Hadis-hadis Nabi Muhamad.Syahrur,M.A.(2001).
- Amartha.(2020).4 Alasan Pentingnya Memiliki NPWP.
- Batinggi,A dan Badu Ahmad.2013 *Menajemen Pelayanan Publik*.Yongyakarta:Andi offset.
- Gramedia.com.19 Juli 2022.pengertian NPWP, Jenis, Manfaat,dan Cara Membuat NPWP. Diakses 18 November 2022 <https://id.scribd.com/document/553254989/> Pelayanan Publik Berbasis Digitalv-2-0-B5-I-Nyoman Trisantosa
- <https://www.pajak.go.id/id/coretaxdjp>.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP),Nomor Pokok Wajib Pajak(NPWP).
- Linders, (2012) Government Information Quarterly,Vol.29 (4) hlm.446-454
- Assar,S.(Ed). (2011). Practical Studies in E-Government
- Fasanghari,M.Mohammadpour,M.& Mohammadpour,M.A.(2009). E-Government performance evaluation with fuzzy numbers.
- Sheith,J.N.,& Sharma,A.(2007).Relationship Management.In Handbook of Global Supply Chain Management,Sage.
- Jessica Santos (2003).Managing Service Quality tentang persepsi kualitas layanan dalam beberapa industri.
- Lu (2001), Mempelopori penelitian penting tentang biaya dan manfaat (cost/benefit) dari e-service.
- Mardiasmo.2018. perpajakan.yogyakarta: Andi Offset
- Sihombing Sotarduga,S.Pd.,M.M dan Susy Alestriani Sibagariang S.Pd.,M.M.2020.Perpajakan Teori dan Aplikasi.Bandung: Widina Bhakti Persada

- 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.

LAMPIRAN

