

## ANALISIS PELAYANAN PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) WATANSOPPENG

Andi Rahma Nur Alam<sup>1</sup>, Hj. Nurmilasari<sup>2</sup>, Sri Nirwana<sup>3</sup>

Prodi Manajemen<sup>1,3</sup>, prodi Akuntansi<sup>2</sup>

STIE Lamappapoleonro Soppeng

e-mail : rahma.nuralam@stie.ypls.ac.id<sup>1</sup>, nurmilasari@stie.ypls.ac.id<sup>2</sup>, sri.nirwana@stie.ypls.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Watansoppeng. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilaksanakan di KP2KP Watansoppeng pada bulan Maret sampai Mei 2019 dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara manual dilakukan dengan Wajib Pajak datang ke KP2KP langsung dan mengisi formulir pendaftaran disertai dengan persyaratan yang telah ditentukan, sedangkan secara elektronik (*e-Registration*) dapat dilakukan oleh Wajib Pajak melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan memilih *e-Registration*.

Kata Kunci : Pelayanan, NPWP, Orang Pribadi.

### ABSTRACT

*This study aims to determine the service for registering Personal Taxpayer Identification Number (NPWP) at the Watansoppeng Tax Consultation and Counseling Service Office (KP2KP). This type of research is a qualitative study using a descriptive approach. The data sources used are primary data and secondary data. This research was conducted at KP2KP Watansoppeng from March to May 2019 with the data collection techniques used, namely the interview, observation, and literature study method. The results of this study concluded that the manual registration service for individual TIN is carried out by taxpayers coming to KP2KP directly and filling out forms registration is accompanied by predetermined requirements, while electronically (*e-Registration*) can be done by taxpayers via the internet on the website of the Directorate General of Taxes at the address <http://www.pajak.go.id> by selecting *e-Registration*.*

*Keywords: Services, NPWP, Individuals.*

### 1. PENDAHULUAN

Sebagai negara berkembang Indonesia selalu dikaitkan dengan kegiatan pembangunan nasional. Pembangunan nasional sangat penting untuk dilakukan demi meningkatkan kualitas masyarakat Indonesia yang lebih baik. Pelaksanaan pembangunan nasional bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga merupakan tanggung jawab seluruh rakyat Indonesia. Keikutsertaan setiap warga negara dalam pembangunan nasional dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan membayar pajak. Menurut Prof. Dr. Rochmat

Soemitro, SH (2011:1) sebagaimana yang dikutip oleh Ikhsanuddin (2017), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak juga merupakan salah satu andalan pemerintah dalam mendukung pembangunan nasional di berbagai bidang. Tetapi pelaksanaan kewajiban perpajakan masih kurang berjalan dengan baik, karena kurangnya kesadaran masyarakat terutama Wajib Pajak untuk

membayar pajaknya bukan sebagai beban atau paksaan, tetapi ikut berpartisipasi dalam mewujudkan pembangunan nasional. Serta masih banyak Wajib Pajak yang belum melaksanakan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Hal ini dikarenakan masyarakat terutama Wajib Pajak kurang memahami arti pajak tersebut, kenyataannya masih banyak masyarakat yang secara ekonomi dapat dikatakan telah mampu membayar pajak, tetapi tidak mau mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak agar memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hal ini disebabkan karena banyak masyarakat kurang menyadari arti pentingnya membayar pajak dan juga karena kurang memahami tata cara mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.

Sistem perpajakan Indonesia sejak tahun 1983 diubah menjadi *self assessment system*. Menurut UU No. 28 Tahun 2007, *self assessment system* berarti Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menentukan, menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar kepada Kantor Pelayanan Pajak di mana Wajib Pajak terdaftar.

Membayar pajak sesuai dengan peraturan merupakan kewajiban yang harus dijalankan. Bentuk kepatuhan dalam membayar pajak dapat dilakukan dengan memiliki NPWP. Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

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

Pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu manual dan elektronik (*e-*

*Registration*). Secara manual, permohonan pendaftaran dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), kemudian menyampaikan permohonan secara tertulis dengan mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran Wajib Pajak dan dilengkapi dengan dokumen yang disyaratkan, sedangkan dengan cara elektronik (*e-Registration*) yaitu melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan memilih *e-Registration*. Sistem pendaftaran Wajib Pajak secara elektronik atau *e-Registration* adalah sebuah sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (Pandiangan, 2007:34), sebagaimana yang dikutip oleh Ikhsanuddin (2017).

Pengelolaan NPWP di Kabupaten Soppeng merupakan wewenang Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Watansoppeng. Sistem pelayanan pendaftaran NPWP di KP2KP Watansoppeng kerap terjadi kendala seperti kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat tentang kewajiban memiliki NPWP. Proses pelayanan pendaftaran NPWP tersebut harus dilakukan sesuai aturan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Upaya yang dapat dilakukan oleh KP2KP Watansoppeng untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak salah satunya adalah adanya prosedur pelayanan yang ada pada kantor pajak tersebut. Adanya prosedur pendaftaran NPWP dan kemudahan persyaratannya akan meningkatkan kepercayaan bagi Wajib Pajak.

### 1.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi di KP2KP Watansoppeng.

### 1.2. Manfaat Penelitian

Memberikan informasi yang berguna dan dapat dijadikan dasar pertimbangan bagi instansi

dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Analisis

Menurut Wiradi (2013) analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing. Adapun menurut Afdi Nizar (2000) analisis adalah sebuah evaluasi tentang kondisi dari ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan yang memungkinkan suatu perbedaan yang muncul.

Berdasarkan dua pengertian analisis diatas dapat disimpulkan bahwa, analisis adalah proses pemecahan suatu masalah kompleks menjadi bagian-bagian kecil sehingga bisa lebih mudah dipahami dan melakukan evaluasi terhadap kondisi dari ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul.

### 2.2 Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Adapun menurut Nafarin (2010:25) prosedur adalah urutan – urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

Prosedur merupakan rangkaian atau langkah-langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapainya tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien, selain itu prosedur juga dapat memudahkan para pekerja dalam menyelesaikan suatu masalah secara terperinci sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pengertian prosedur diatas, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu kegiatan yang saling berkaitan dan melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih

yang dibentuk untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

### 2.3 Pengertian Pajak

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang mengalami perkembangan diberbagai bidang. Hal tersebut terlihat pada pembangunan nasional yang tidak hanya dilakukan di perkotaan saja, namun sudah sampai pada berbagai pelosok daerah di Indonesia.

Pemerintah memerlukan sumber dana untuk membiayai segala kebutuhan untuk menjamin keberlangsungan pembangunan nasional. Salah satunya yaitu berasal dari pajak, dimana saat ini pajak dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk memaksimalkan pendapatan negara.

Apabila membahas mengenai pengertian pajak, banyak para ahli yang memberikan batasan tentang pajak tersebut. Diantaranya yaitu menurut Waluyo (2013:2) pajak adalah iuran dipungut kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh Wajib Pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

### 2.4 Pengertian NPWP

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007, Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Adapun yang dimaksud dengan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan identitas ini Wajib Pajak dapat dengan mudah menyelesaikan segala urusan yang berkaitan dengan pemungutan kewajiban perpajakan, baik mengenai pembayaran pajak, perpindahan lokasi

usaha, perubahan badan usaha atau kegiatan lain yang diisyratkan untuk memiliki satu NPWP untuk semua jenis pajak yang menjadi kewajibannya.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2009 : 53) penelitian kualitatif adalah cara untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Adapun penelitian metode deskriptif menurut Umar (2013:22) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Metode deskriptif yaitu metode yang mengungkapkan, membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menggambarkan keadaan serta peristiwa yang terjadi pada saat penelitian berlangsung untuk dianalisa dan dibuat kesimpulan.

#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

##### 1. Wawancara

Menurut Koentjaraningrat (1987) wawancara adalah cara yang digunakan untuk tugas tertentu, mencoba untuk mengungkapkan informasi dan secara lisan pembentukan responden, untuk berkomunikasi tatap muka.

##### 2. Observasi

Menurut Sudjana (2009) observasi adalah metode penelitian mengukur tindakan dan proses individu dalam sebuah peristiwa yang diamati.

Pengamatan ini merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan yang sedang dilakukan. Hal ini dilakukan pengamatan pada bagian pelayanan. Melakukan penelitian langsung pada KP2KP

Watansoppeng untuk memperoleh data yang lebih aktual dan lebih mengetahui mengenai prosedur dari penerapan perpajakan di instansi tersebut bagaimana pendaftaran NPWP Orang Pribadi.

##### 3. Studi Pustaka

Pengertian studi pustaka menurut Sugiyono (2012) adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Penulis mencari bahan-bahan yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam penulisan tugas akhir ini. Bahan-bahan tersebut antara lain berupa buku-buku, internet dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan topik pembahasan tugas akhir ini

#### 3.3 Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian dimana dalam menganalisis data, peneliti akan menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis dilakukan dengan metode deskriptif yaitu data dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, dan dianalisa sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pendaftaran NPWP Orang Pribadi pada KP2KP Watansoppeng.

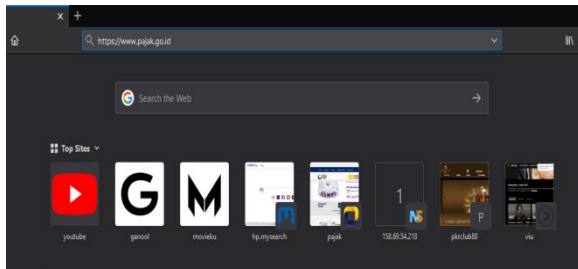
Metode yang akan digunakan dalam penulisan ini yaitu metode yang mencakup, menyusun dan/atau mengatur, mengolah, menyajikan dan menganalisis data agar dapat memberikan gambaran yang teratur, ringkas dan jelas mengenai keadaan, peristiwa atau gejala tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban untuk permasalahan yang diteliti.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pendaftaran NPWP Secara *e-Registration*

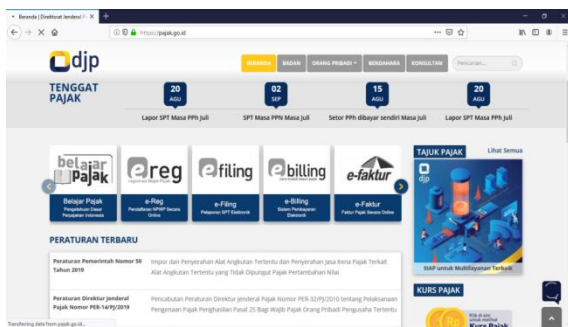
Tahapan prosedur pelayanan pendaftaran NPWP di KP2KP Watansoppeng secara *e-Registration* sebagai berikut.

- a. Wajib Pajak membuka internet dengan alamat <http://www.pajak.go.id> :



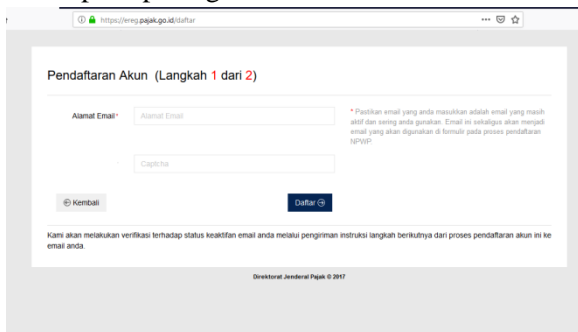
Gambar 1. Membuka laman pajak

b. Wajib Pajak memilih menu sistem *e-Registration* kemudian membuat akun baru dan mengklik daftar seperti gambar di bawah ini :



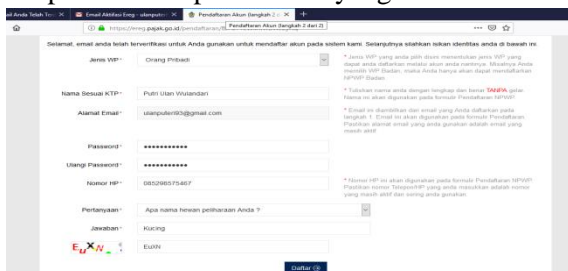
Gambar 2. Menu Registrasi pendaftaran pajak

c. Wajib Pajak membuat akun terlebih dahulu seperti pada gambar ini :



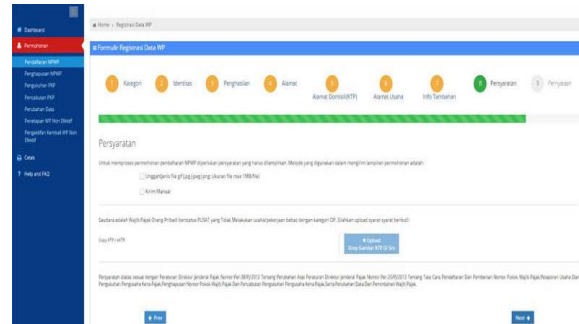
Gambar 3. Proses Pendaftaran Akun

d. Selanjutnya Wajib Pajak mengisi formulir pendaftaran pada laman yang tersedia:



Gambar 4. Proses Pengisian Formulir

e. Setelah formulir selesai diisi, Wajib Pajak pun harus mengunggah gambar *scan* kelengkapan administratif yang sudah dipersiapkan:



Gambar 5. Proses Mengunggah Dokumen

#### 4.2 Manfaat NPWP

1) NPWP Sebagai Persyaratan Administrasi  
Seseorang akan mendapatkan kemudahan dalam mengurus persyaratan administrasi seperti di bank apabila memiliki NPWP. Beberapa instansi saat ini mengharuskan memasukkan nomor NPWP sebagai salah satu syarat utama atau syarat dokumen pendukung untuk mengurus administrasi di bank atau instansi lainnya.

2) Mempermudah Urusan Perpajakan

Bagi seseorang yang terkena Wajib Pajak perorangan namun tidak memiliki NPWP maka pemotongan pajak pada penghasilannya adalah sebesar 20% lebih tinggi dari jumlah pajak yang mestinya dibayarkan. Namun bagi seseorang yang telah memiliki NPWP tentu Wajib Pajak perorangan akan dikenakan pemotongan yang lebih rendah.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan yaitu prosedur pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi secara manual dimulai dengan Wajib Pajak datang ke Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) secara langsung, Wajib Pajak mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran serta persyaratan kepada petugas, kemudian akan diproses dan dicetak SKT dan kartu NPWP oleh petugas, dan diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk diteliti dan ditandatangani, selanjutnya petugas

menyampaikan kepada Wajib Pajak kartu NPWP, SKT dan *starter-kit* sedangkan pendaftaran secara elektronik (*e-registration*) dapat dilakukan oleh Wajib Pajak melalui internet dengan alamat <http://www.pajak.go.id>. Wajib Pajak memilih menue-*Registration* dan membuat akun baru, mengisi formulir pendaftaran, aktivasi melalui *e-mail*, menyelesaikan tahapan pengisian data formulir, kemudian memeriksa kembali data yang akan dikirim dan selesai. Adapun kendala yang biasa dialami Wajib Pajak dalam pembuatan NPWP adalah awamnya Wajib Pajak dalam hal pengetahuan tentang perpajakan itu sendiri sehingga menimbulkan ketidaktahuan Wajib Pajak akan arti penting pembayaran pajak yang mereka bayar., kurang mengetahui cara pengisian formulir NPWP dan lamanya kartu NPWP baru bisa dimiliki oleh Wajib Pajak serta ada beberapa manfaat bagi Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP yaitu sebagai pengajuan kredit di bank, sebagai pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), sebagai pemotong pajak yang rendah dan sebagai pengajuan pengurangan membayar pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afdi Nizar, Muhammad. 2000. *Kamus Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima
- Agustine, Yvonne dan Robert Kristaung. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Akuntansi*. Jakarta : PT Dian Rakyat.
- Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-01/PJ/2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha Dan Prngukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindehan Wajib Pajak.
- Ikhsanuddin, Hidayat. 2017. *Analisis Prosedur Pelayanan Pendaftaran Npwp Orang Pribadi Secara Manual Dan Elektronik (E-Registration) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo*. Program Studi D3 Akuntansi: Tugas Akhir.
- Kamalia.2017. *Prosedur Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dan Badan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Konsultasi Perpajakan (KP2KP)Watansoppeng*. Program Studi D3 Akuntansi: Tugas Akhir.
- Koentjaraningrat. 1987. "Metode Wawancara", dalam *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia. Halaman 129-157.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muljono, Djoko. 2008. *Ketentuan Umum Perpajakan Lengkap Dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Nafarin, M. 2012. *Penganggaran Perusahaan*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. (<http://ppg.spada.ristekdikti.go.id/mod/page/view.php?id=65933>). Diakses pada 14 April 2019 jam 13.25 WITA.
- Suandy, Erly. 2011. *Perpajakan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudjana, Nana. 2009. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Pemelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Suryarini, Trisni dan Tarsis Tarmudji. 2012.  
*Pajak di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi ke 2-12. Jakarta: Rajawali Pers.

Waluyo, 2013. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 11-Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Wiradi, 2013. Pengertian Analisis. (<http://pengertianbahasa.blogspot.com/2013/02/pengertian.analisi.html>). Diakses pada 12 April 2019 jam 13.46 WITA.