

Transmission In E-Registation Program Implementation: Transmisi Dalam Implementasi Program E-Registation

Nadilla Oktafiani Mustaqorina
Isna Fitria Agustina

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The purpose of this research is to describe and analyze Transmission in the Implementation of the E-Registation Program as an Effort to Ease the Registration of Taxpayer Identification Numbers with a case study of the Lamongan Pratama Tax Service office or KPP Pratama Lamongan. The research method is descriptive qualitative method with interview, observation and documentation technique with purposive sampling technique. The results of this study indicate that the communication variable at the point of transmission of socialization has been carried out by KPP Pratama Lamongan through social media managed by KPP Pratama Lamongan but socialization on social media cannot reach all levels of society and at the point of clarity of online registration if the process has been completed. After completion, KPP Pratama Lamongan will send a physical TIN card using a third party, namely an expedition, but there is uncertainty about the time of receiving a physical TIN card or not receiving a TIN due to unclear delivery addresses and many villages in Dilamongan have multiple RTs in their gangs so that couriers have difficulty sending deliveries. package.

Pendahuluan

E-Registration adalah Website yang digunakan untuk melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak atau NPWP yakni nomor yang dimiliki oleh wajib pajak yang digunakan untuk administrasi perpajakan sebagai tanda identitas atau pengenalan wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan [1]. *e-Registration* diciptakan oleh Direktorat Jendral Pajak yang dilaksanakan oleh seluruh KPP Pratama. Adanya *e-Registration* dengan tujuan untuk mempermudah mekanisme pendaftaran untuk Wajib Pajak dan meningkatkan cakupan Wajib Pajak [2]. Serta sebagai upaya modernisasi pada administrasi perpajakan dalam Reformasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan diterapkannya *e-Registration* atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online [3]. Pendaftaran NPWP yang ada di Indonesia tiap tahun mengalami kenaikan terus menerus, bila dilihat dari jumlah penduduk yang bekerja pada tahun 2021 mencapai angka 131,06 juta jiwa dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar Orang Pribadi mencapai angka 45.43 juta jiwa [4], bila membandingkan jumlah Wajib Pajak terdaftar adalah 34,66% dari jumlah Penduduk yang berkerja di Indonesia.

WP atau Wajib Pajak adalah orang atau badan yang menurut undang-undang telah perpajakan telah memenuhi syarat untuk membayar pajak, WP adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak pemotong pajak dan pemungut pajak [5]. Pada Kantor Pelayanan Perpajakan atau KPP yang berada di kabupaten Lamongan yang disebut KPP Pratama Lamongan adalah satu dari 301 KPP [6] yang ada di Indonesia dan menjalankan pendaftaran NPWP secara Online. Pada KPP Pratama Lamongan sendiri pendaftar NPWP selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya pada WP Orang pribadi maupun Badan. penulis akan menyantumkan tabel Wajib Pajak di KPP Pratama Lamongan, sebagai berikut :

Tahun	Orang Pribadi			Badan		
	WP tidak terdaftar	WP Terdaftar	Perbandingan WP dan Wp	WP tidak terdaftar	WP Terdaftar	Perbandingan WP tidak

			terdaftar			terdaftar dan Wp terdaftar
2016	87.364	8.471	9,7%	7.541	1.274	16,9 %
2017	103.960	7.543	7,2 %	8.358	451	5,4 %
2018	113.915	11.773	10,3 %	8.927	439	5 %
2019	115.567	9.860	8,5 %	9.025	622	6,9 %
2020	233.113	117.100	50 %	10.066	996	9,9 %

Table 1. Data Statistik Jumlah Wajib Pajak Tahun 2016-2020 di Kabupaten Lamongan Sumber : KPP Pratama Lamongan (2021)

Tabel 1.1 memaparkan jumlah menyeluruh dari wajib pajak atau WP tidak terdaftar dan WP terdaftar orang pribadi dan badan yang ada dan terdaftar di KPP Pratama Lamongan pada Oranag Pribadi memiliki kenaikan pada tahun 2020 hingga 50% ini adalah lonjakan yang sangat tinggi tetapi pada Badan pada tahun 2020 hanya mengalami peningkatan 9,9% dari jumlah Badan di kabupaten Lamongan . Terdapat beberapa faktor pendukung dari kenaikan jumlah wajib pajak baik pada wajib pajak orang pribadi dan badan di antaranya adanya wajib pajak yang melakukan pindah KPP administrasi disebabkan perpindahan domisili sama halnya seperti KTP bila pindah domisili harus mengurus perpindahan. Penghapusan NPWP dan pemutakhiran data, penghapusan NPWP bisa dilakukan oleh Wajib pajak atau ahli waris ini bisa dilakukan apabila wajib pajak sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif pada ketentuan perundang-undangan perpajakan dan pemutakhiran data adalah kegiatan mengoreksi data dengan keadaan kepegawaian baik data yang telah lampau maupun data terkini dilengkapi dengan mengunggah dokumen pendukung. wajib pajak yang dikenakan pajak karena sudah mencapai minimum penghasilan per tahun harus diwajibkan untuk mendaftarkan NPWP.

Dari data pada tahun 2016-2020 pendaftar NPWP masih mengalami naik turun dalam pendaftaran wajib pajak tetapi secara drastis naik pada Wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 bertepatan dengan pandemi covid-19 yang mengakibatkan pelayanan yang awalnya dilaksanakan secara online dan offline beralih pelaksanaannya secara *online* hingga saat ini, meningkatnya jumlah pendaftar wajib pajak secara drastis menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat secara kewajibannya untuk mendaftarkan NPWP. Adanya *e-Registration* sebagai salah satu solusi dari salah satu alasan penyebab dari Wajib Pajak tidak melakukan pendaftaran adalah proses administasi yang dianggap sulit, tidak efektif dan tidak efisien. Sehingga muncul inovasi pelayanan publik yang telah diciptakan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai gagasan baru untuk memberikan kemudahan pada pelayanan ini dan untuk memberikan kenyamanan pada masyarakat dengan memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dimana masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara *online* di rumah masing-masing. Namun dalam pelaksanaannya masih ada cela yang belum maksimal, adanya jumlah perbandingan yang jauh antara Wajib pajak dan Wajib Pajak terdaftar, sosialisasi hanya melalui media sosial, tidak adanya kepastian waktu kartu pajak akan dikirim ke rumah ataupun tidak sampai pada Wajib Pajak. Dari paparan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada jurnal ini dengan judul **“Transmisi Dalam Implementasi Program E-Registration”**

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dengan teknik *purposive sampling* dalam memilih informan lokasi penelitian ini Tumenggung, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan. Fokus penelitian ini adalah pada rumusan masalah yakni Transmisi dalam Implementasi Program *e-Registration* dan yang menjadi kendala pada Transmisi dalam Implementasi Program *e-Registration*. Penelitian ini melibatkan beberapa informan diantaranya Sekretaris dan Sie Pelayanan KPP Pratama Lamongan dan masyarakat yang mendaftarkan NPWP melalui *e-Registration*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Pembahasan

TRANSMISI DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM E-REGISTRATION

Transmisi

Transmisi adalah adanya hubungan imbas pada transmisi informasi dan komunikasi dengan keputusan yang akan diimplementasikan [7]. Proses transmisi adalah penyaluran pesan yang baik dengan menggunakan komunikasi yang dapat menimbulkan dampak dari implementasi yang cukup baik, pentingnya transmisi yang sejelas-jelasnya agar tidak menimbulkan salah pengertian. Agar dikehendaki agar suatu kebijakan atau program yang disampaikan tidak hanya sampai kepada implementor atau pelaksana tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang memiliki kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga pada pelaksana kebijakan harus benar-benar mengetahui tujosinya agar paham apa yang harus mereka lakukan. Menyampaikan kebijakan atau program serta keputusan-keputusan pada implementor dengan melakukan tahap transmisi pada keputusan-keputusan dan perintah-perintah yang harus diikuti. Dilakukan agar sebelum mengimplementasikan suatu program, harus menyadari pada keputusan telah dibuat dan suatu perintah-perintah telah dilaksanakan. Semakin cermah pada keputusan dan perintah pelaksanaan di transmisikan kepada mereka yang harus melaksanakan, semakin tinggi probabilitas keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan tersebut dilaksanakan.

Masyarakat sebagai objek dari kebijakan harus mendapatkan proses transmisi yang sejelas-jelasnya agar tidak memiliki kesalahpahaman presepsi. Hasil pada penelitian ini Transmisi komunikasi program *e-Registration* di KPP Pratama Lamongan penyampaian program *e-Registration* dengan sosialisasi. Pada Transmisi belum bisa dikatakan ideal dalam mencapai tujuan utama dari adanya *e-Registration* pada peningkatan cakupan wajib pajak, pada Wajib Pajak sendiri mengalami kenaikan terus menerus terbukti pada tabel 1.1 tetapi pada cakupan wajib pajak masih belum dimana masih adanya masyarakat yang datang dan tidak mengetahui sekali tetang pendaftaran NPWP Secara Online melalui *e-Registration*, Pada mempermudah mekanisme pendaftaran Wajib Pajak tanpa perlu antri ke kantor, adanya sistem sangat memudahkan mekanisme pendaftaran dimana pada implementor tidak perlu upload manual pada sistem sekarang bila ada yang mendaftarkan diri langsung terekap oleh sistem, pada Wajib Pajak sangat memudahkan karena tidak perlu dapat secara langsung ke KPP Pratama Lamongan tetapi masih adanya masyarakat yang belum melek teknologi sehingga tidak memiliki sarana untuk mendaftar NPWP secara mandiri dan telah di berikan solusi oleh KPP Pratama Lamongan dengan memberikan fasilitas komputer.

KPP Pratama Lamongan saat ini melakukan sosialisasi pada Wajib Pajak menggunakan media sosial karena masih terbatasnya interaksi secara langsung karena masih adanya Covid-19 sehingga media sosial adalah solusi terbaik untuk tempat berkomunikasi yang tidak memiliki batas ruang dan waktu, praktis dan fleksibel. Media sosial yang dimiliki dan digunakan oleh KPP Pratama Lamongan adalah Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube yang dikelola oleh team kreatif dengan sekala upload konten satu hari satu posting, isi dari konten yang ada adalah sosialisasi tentang program-program e-sistem yang ada di KPP Pratama Lamongan, Informasi penting dan ucapan peringatan hari besar nasional. Sosialisasi yang dilakukan dengan memberikan informasi penjelasan tentang program yang ada di KPP Pratama tetapi karena banyaknya program e-sistem yang di laksanakan sehingga sosialisasi harus terbagi rata serta adanya program musiman yang harus di sosialisasikan di waktu-waktu tertentu, seperti pada awal tahun adanya lapor Surat Pemberitahuan Tahunan atau SPT.

Tetapi pada sosialisasi dengan media sosial tidak dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Karena di media sosial sendiri tiap orang memiliki kendali atas apa yang ingin dilihat. Serta masih banyaknya Wajib Pajak yang belum melek teknologi menjadi kendala masih adanya masyarakat yang datang ke KPP Pratama Lamongan dengan tujuan untuk mendaftar NPWP, sehingga

diarahkan oleh petugas untuk mendaftar melalui sistem yang disediakan tetapi masih adanya Wajib Pajak yang tidak memiliki smartphone sehingga tidak dapat mendaftar mandiri sehingga Wajib Pajak mendaftarkan diri melalui komputer milik *Helpdesk* dan dibantu untuk cara mendaftar oleh staf pelayanan khusus, kasus ini menjadi bukti bahwa sosialisasi yang dilakukan di media sosial masih tergolong tidak efektif karena masih adanya Wajib Pajak yang tidak memiliki akses pada media sosial. Wajib pajak dalam pembuatan NPWP adalah masyarakat awam dalam hal pengetahuan tentang perpajakan sehingga menimbulkan ketidaktahuan wajib pajak akan arti penting pembayaran pajak yang mereka bayar, kurangnya pengetahuan tentang sistem online [8]. Serta bahwa pemahaman internet memperkuat hubungan penerapan *e-Registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak [9].

Kejelasan

Kejelasan adalah pada saat penyampaian informasi memiliki sifat yang diterima harus jelas, akurat dan tidak ambigu ini bertujuan agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda sehingga mengakibatkan tidak tepat sasaran. Diharapkan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka diperlukan petunjuk-petunjuk dalam pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga harus melakukan komunikasi dengan jelas. Faktor yang mempengaruhi ketidakjelasan informasi adalah adanya kompleksitas kebijakan, kurangnya konsensus mengenai tujuan kebijakan publik, adanya masalah-masalah dalam memulai kebijakan yang baru serta adanya kecenderungan dalam menghindari tanggung jawab kebijakan [10].

Hasil penelitian ini pada program *e-Registration* WP akan mendaftarkan NPWP secara online lalu akan diselesaikan melalui proses oleh KPP Pratama Lamongan dan bila selesai kartu fisik akan dikirim dalam jangka waktu 3 hari kerja setelah pendaftaran berhasil kondisi idealnya. Tetapi adanya ketidakpastian akan waktu penerimaan kartu fisik NPWP. Wajib Pajak hanya tahu bahwa kartu fisik NPWP akan dikirim kerumah tapi tidak tau pasti kapan kartu fisik akan di kirim dan sampai karena KPP Pratama Lamongan memiliki kendali pada saat pendaftaran hingga akan mengirim tetapi saat pengiriman tidak memiliki wewenang pada pengiriman atau masa terima paket pada penerima karena telah di handle oleh pihak ketiga atau ekspedisi yang dipercayai.

Pada Wajib Pajak juga tidak bisa memantau paket yang dikirim oleh KPP Pratama Lamongan karena tidak tahu ekspedisi apa yang akan dipakai dan tidak memiliki akses atas resi untuk pengiriman paket, Pada pihak ekspedisi pada kabupaten Lamongan masih banyaknya desa-desa yang belum terakses oleh jalan yang layak dilalui, tidak adanya nomor rumah dan RT/RW yang ganda menjadi kesulitan tersendiri yang dialami oleh kurir. Ini mengakibatkan banyaknya kapet yang datang di estimasi yang lama dari salah satu narasumber mengungkapkan bahwa kartu fisik NPWP yang diterima pada 2 minggu setelah mendaftarkan diri melalui sistem. Dari komentar yang ada di Gmaps ada masyarakat yang mengeluh bahwa kartu fisik NPWP tidak diterima dan menganggap bila belum diterima, serta mengajukan komplant mendapatkan denda karena tidak melaporkan SPT Tahunan. Sehingga pada kejelasan dimana Wajib Pajak tidak mendapat kepastian kedatangan kartu fisik. Pada pihak KPP Pratama Lamongan juga selalu mendapatkan paket retur karena tidak ditemukan alamat yang tertulis pada paket. Bila pada pengiriman NPWP tidak diterima masyarakat dapat mengajukan ulang permohonan pengiriman Kartu Fisik NPWP dengan mengirim surat permohonan pengiriman NPWP ulang dan dikirim ke KPP Pratama domisili atau datang ke KPP Pratama domisili untuk di cetak ulang

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan Transmisi dalam implementasi program *e-Registration* Transmisi dalam implementasi program *e-Registration* bahwa KPP Pratama lamongan melakukan sosialisasi menggunakan media sosial yang dimiliki yakni melalui Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube tetapi cakupan yang

dijangkau belum menyeluruh merata kepada seluruh lapisan masyarakat karena tidak semua masyarakatan memiliki akses pada media sosial. Serta pada kejelasan bila proses telah selesai KPP Pratama Lamongan akan mengirim kartu fisik dalam jangka waktu 3 hari kerja setelah proses pendaftaran selesai. Pengiriman kartu akan dilakukan oleh pihak ketiga yakni ekspedisi pengiriman pada alamat yang tercantum saat pendaftaran tetapi adanya ketidakpastian akan waktu penerimaan kartu fisik NPWP akan diterima atau tidak diterimanya NPWP dan masyarakat tidak dapat mengkonfirmasi pada pihak manapun. Kurur mengalami kendala pada alat yang dituju karena masih banyaknya RT dan nama jalan yang ganda pada desa-desa yang ada di Kabupaten Lamongan. Bila pada pengiriman NPWP tidak diterima masyarakat dapat mengajukan ulang permohonan pengiriman Kartu Fisik NPWP dengan mengirim surat permohonan pengiriman NPWP ulang dan dikirim ke KPP Pratama domisili atau datang ke KPP Pratama domisili untuk di cetak ulang

SARAN

Sebaiknya saat melakukan Transmisi sosialisasi program yang baru maupun tahunan KPP Pratama Lamongan juga menyisipkan sosialisasi tentang dasarnya yakni tentang kewajiban sebagai wajib pajak untuk mendaftar pajak dan sosialisasi tentang kewajiban perpajakan saat ini ada KPP Pratama Lamongan telah melakukan kerja sama dengan Radio Prameswara 103.9 FM Lamongan untuk melakukan sosialisasi SPT Tahunan dan PPS (Program Pengungkapan Sukarela) bila kedepannya melakukan kerja sama lagi dengan Radio Prameswara juga menyisipkan sosialisasi tentang *e-Registration*. Pada saat ini KPP Pratama Lamongan telah melakukan sosialisasi melalui media social perlu ditambah dengan memilih hashtag (atau tanda # yang berfungsi untuk mempermudah pencarian dan pengelompokan) yang sedang viral atau yang paling banyak dicari agar postingan lebih banyak terjangkau oleh pengguna media sosial. Pada kejelasan perlu adanya konfirmasi dari pihak KPP Pratama Lamongan dari paket yang dikirimkan. Tidak adanya kepastian waktu sampai dan kemungkinan kartu fisik NPWP tidak diterima oleh Wajib Pajak. Seperti bisa melakukan konfirmasi nomor resi pengiriman paket dan nama ekspedisi melalui alamat email ataupun Nomor WhatsApp Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat memantau paket yang ditunggu dan melacak keberadaan paket. Agar paket dapat diterima oleh Wajib Pajak karena pada tujuan awalnya dari adanya *e-Registration* adalah untuk meningkatkan cakupan wajib pajak dengan cara mempermudah mekanisme pendaftaran Wajib Pajak tanpa perlu antri ke kantor pajak.

Ucapan Terima Kasih

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Serta taklupa junjungan nabi Muhammad SAW yang menuntun kita pada jalan yang baik atas ridho Allah SWT. Kami ucapkan beribu terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan artikel ini, serta kepada KPP Pratama Lamongan khususnya sekretaris dan Sie Pelayanan dan Wajib Pajak yang terlibat dalam membantu penulis untuk melengkapi data dan informasi dalam artikel ini.

References

1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24 /Pj/2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dan Perubahan Data Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem E-Registration
2. Cristina, "e-Registration Pajak: Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak", pajakku.com, 2021.
3. Cita, "Modernisasi Administrasi Perpajakan : Upaya Penyempurnaan Pelayanan Pajak (1)" Online-Pajak.com, 2017.
4. Redaksi DDTNews, "Berapa jumlah Wajib Pajak di Indonesia Sekarang? Ini kata Sri Mulyani", news.ddtc.co.id, 2021
5. ZF, "Penjelasan Tentang Wajib Pajak (WP) yang perlu diketahui ", FlazzTax.com, 2021

6. Redaksi DDTCNews, "Ini Jumlah Kanwil, KPP, dan KP2KP Ditjen Pajak Sekarang" news.ddtc.co.id, 2021
7. Edward III, George C, "Implementing Public Policy", Washington DC : Congressional Quarterly Press, 1980
8. Cut Sarah Nadila, "Analisis Penerapan Layanan E-Registration Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah", 2018.
9. Cindy Mukti Pratiwi, "Pengaruh Penerapan Sistem E-Registration, E-Filing, Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat", 2019
10. Winarno, "Teori dan proses Kebijakan Publik", Yogyakarta: Media Press, 2005.