

# Tranformasi digital: efektivitas sistem e-registration dalam pendaftaran wajib pajak (npwp)

Yusril Lu'ai Zam Zami

Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;  
e-mail: luaiyusril@gmail.com

## Kata Kunci:

Tranformasi digital; e-registration; efektivitas; wajib pajak; NPWP;

## Keywords:

Digital transformation; e-registration; effectiveness; taxpayer; NPWP;

## ABSTRAK

Tranformasi digital dalam administrasi perpajakan telah menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem E-Registration dalam proses pendaftaran Wajib Pajak (NPWP) di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei terhadap calon wajib pajak dan wawancara dengan petugas Direktorat Jenderal Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Registration meningkatkan kecepatan layanan dan mengurangi hambatan administratif secara signifikan.

Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya literasi digital dan kendala teknis pada akses jaringan di beberapa wilayah. Secara keseluruhan, sistem ini dinilai efektif dalam mendukung tujuan transformasi digital pemerintah, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan dan kemudahan administrasi perpajakan.

## ABSTRACT

Digital transformation in tax administration has become a strategic step to enhance the efficiency and transparency of public services. This study aims to analyze the effectiveness of the E-Registration system in the process of Taxpayer Identification Number (NPWP) registration in Indonesia. The research employs a descriptive quantitative approach, collecting data through surveys of prospective taxpayers and interviews with officials from the Directorate General of Taxes. The results indicate that the implementation of the E-Registration system has significantly improved service speed and reduced administrative barriers. However, challenges remain, such as limited digital literacy and technical issues related to network accessibility in certain regions. Overall, the system is considered effective in supporting the government's digital transformation agenda, particularly in enhancing tax compliance and administrative convenience.

## Pendahuluan

Peran Teknologi dan Komunikasi (TIK) yang terus berkembang selaras dengan perkembangan zaman, telah membawa banyak dampak perubahan terhadap banyak aspek di kehidupan manusia modern. Dari cara berkomunikasi satu sama lain, berbelanja hingga cara bekerja tidak lepas dengan adanya teknologi. Digitalisasi telah menciptakan gaya hidup baru bagi manusia yang ditandai dengan kecepatan, konektivitas, dan ketergantungan pada teknologi, seperti *platform digital*. Perkembangan yang pesat ini tidak hanya mempengaruhi pola komunikasi, transaksi ekonomi, dan akses informasi yang dilakukan masyarakat, tetapi juga membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. *Elektronik government* atau *e-government* merupakan langkah yang diambil pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan untuk memberikan informasi dan pelayanan publik secara elektronik. E-



government saat ini sangat perlu diterapkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern dalam hal kemudahan akses agar terbentuknya pelayanan publik dengan baik serta dapat berkembang secara lebih merata. Namun dalam penerapannya, kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi (Lenak et al., n.d.).

Teknologi yang dulunya hanya dijadikan sebagai alat bantu, di era modern saat ini dapat dikembangkan menjadi sistem terintegrasi yang mendukung efisiensi, transparansi, keamanan serta kenyamanan dalam berbagai aspek kehidupan. Optimalisasi layanan pemerintah dengan berbasis teknologi merupakan salah satu bentuk nyata transformasi digital, misalnya dalam sektor perpajakan. Melalui digitalisasi layanan seperti *e-registration*, *e-filing*, dan sistem administrasi perpajakan lainnya yang dapat dilakukan secara *online*. Dengan optimalisasi layanan perpajakan ini diharapkan dapat mendorong masyarakat terhadap kepatuhan pajak (Warda, n.d.). Pajak dalam negara memiliki peranan penting bagi karena merupakan sumber pendapatan utama, dimana pajak adalah iuran wajib yang diberikan oleh wajib pajak kepada negara yang sifatnya memaksa tanpa adanya imbalan secara langsung atau dan semua penerimaan atau Pendapatan pajak dialokasikan untuk membiayai berbagai pengeluaran umum pemerintah dan kebutuhan nasional negara, dengan tujuan akhir mendukung pembangunan serta meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat (Efektivitas et al. (2025)

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor seri atau nomor identitas unik yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada setiap wajib pajak, baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Masyarakat lebih mengenal Nomor Pokok Wajib Pajak dengan istilah (NPWP). Fungsi dari NPWP sendiri adalah sebagai identitas pengenal resmi yang diberikan DJP kepada wajib pajak dalam memenuhi hak dan melaksanakan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Selain sebagai alat dalam administrasi perpajakan NPWP juga memiliki fungsi lain, misalnya sebagai persyaratan pengajuan fasilitas keuangan terutama bank, syarat administrasi pendirian usaha, syarat administrasi kepegawaian, dan syarat administrasi perjalanan internasional. Wajib pajak yang ingin memperoleh NPWP, sesuai Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan administrasi, yaitu persyaratan subjektif dan persyaratan objektif. Wajib pajak yang telah memenuhi syaratnya dapat mengajukan permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dengan mendaftarkan diri secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, sesuai dengan alamat domisili atau lokasi kegiatan usaha wajib pajak, atau dapat mengajukan pendaftaran diri secara online (*e-registration*) melalui laman resminya Direktorat Jendral Pajak dengan menyertakan dokumen yang diperlukan.

Sebelum diberlakukannya sistem elektronik, proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) hanya dapat diajukan secara *offline* atau datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai domisili wajib pajak masing-masing. Sistem offline ini seringkali menimbulkan kendala administratif, calon Wajib Pajak yang ingin mendaftarkan diri, harus hadir langsung ke KPP dengan menyertakan dokumen yang disyaratkan, mengisi formulir, menunggu verifikasi, dan harus menghadapi antrian panjang. Kondisi ini menyulitkan sebagian masyarakat seperti, tempat tinggal yang jauh

dari kantor pajak atau memiliki keterbatasan waktu. Melihat berbagai kendala tersebut, Direktorat Jendral Pajak memperkenalkan sistem pendaftaran baru secara online dengan berbasis teknologi atau sering dikenal sebagai *e-registration (E-Reg)*. *E-registration* dalam konteks perpajakan merupakan aplikasi resmi yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk mengakses layanan perpajakan secara online. Fungsi *e-registration* secara umum sebagai salah satu akses atau sarana untuk mendaftarkan diri bagi Wajib Pajak atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak secara online (Nurbaiti et al., 2016). Berdasarkan latar belakang tersebut, banyak timbul pertanyaan mengenai sejauh mana penerapan *e-registration* mampu menjawab permasalahan yang banyak dikeluhkan wajib pajak selama ini. Dan apakah peningkatan kemudahan akses perpajakan ini berdampak pada tingginya minat masyarakat mendaftar NPWP serta mendorong wajib pajak meningkatkan kepatuhan pajaknya. Pertanyaan-pertanyaan inilah yang menjadi fokus kajian untuk menilai efektifitas *e-registration* dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan di Indonesia.

## Pembahasan

NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) adalah nomor seri yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai identitas atau tanda pengenal diri dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan. Sedangkan Wajib Pajak sendiri adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan memiliki hak dan kewajiban perpajakan, termasuk kewajiban untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, serta melaporkan pajak yang terutang kepada negara. Beberapa Wajib Pajak sebagai berikut :

- a. Wajib pajak orang pribadi.
- b. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi
- c. Wajib Pajak Badan.
- d. Instansi Pemerintah yang ditunjuk sebagai pemotong atau pemungut pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam sistem administrasi perpajakan memiliki fungsi yang sangat penting. Pada dasarnya NPWP memiliki fungsi utama yaitu sebagai identitas resmi yang dimiliki wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan yang sesuai, meliputi keperluan pendataan, pelaporan SPT, proses pembayaran pajak, hingga proses pemeriksaan apabila diperlukan oleh otoritas pajak. Dengan NPWP dapat membantu pemerintah dalam memantau kepatuhan fiskal Wajib Pajak pribadi maupun badan secara lebih tertatur, transparan, dan lebih akurat. Selain sebagai administrasi perpajakan, NPWP juga memiliki administrasi lainnya, seperti persyaratan dalam pembukaan rekening bank, syarat pengajuan kredit, syarat kepegawaian, mengurus perizinan usaha, pembuatan paspor maupun keperluan administrasi pemerintah lainnya.

Pada dasarnya tidak semua orang wajib mendaftarkan diri untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus untuk mendapatkan NPWP. Dalam sistem perpajakan, pribadi atau badan tidak bisa ditetapkan sebagai Wajib Pajak tanpa dasar. Penetapannya terlebih dahulu melengkapi syarat administratif perpajakan baik yang menyangkut syarat

subjektif atau syaratan objektif. Persyaratan Subjektif Pajak sendiri adalah syarat- syarat atau ketentuan yang berlaku di Indonesia (Setiawan et al., 2023). “Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1983 mengenai Pajak Penghasilan”, yang telah mengalami revisi dan terakhir diubah dengan ‘Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008’, yang dikategorikan menjadi subjek pajak adalah orang pribadi, badan, warisan yang belum terbagi sebagai satu entitas yang menggantikan yang berhak, serta bentuk usaha tetap. Adapun yang dimaksud dengan persyaratan objektif adalah syarat pajak yang merujuk pada kondisi atau fakta material yang menyebabkan timbulnya kewajiban pajak kepada orang pribadi ataupun badan. ‘Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang memaparkan secara lebih rinci objek bahwa objek pajak adalah setiap tambahan kemampuan ekonomi yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik dari dalam maupun luar negeri, yang dapat digunakan untuk konsumsi atau menambah kekayaan dalam bentuk apapun.

Syarat subjektif berkaitan identitas subjek pajak, keberadaan, kedudukan, dan tempat tinggal, status subjek pajak, kewajiban subjektif yang terpenuhi oleh Wajib Pajak. Sedangkan syarat objektif menyangkut adanya objek yang dikenakan pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, seperti besar penghasilan dan objek pajak lainnya. Pada intinya syarat subjektif menyangkut siapa yang dikenakan pajak, sedangkan syarat objektif menyangkut apa yang dikenakan pajak. Apabila Wajib Pajak sudah memenuhi persyaratan, maka diwajibkan untuk mengajukan permohonan pendaftaran NPWP. Selain mendaftarkan diri secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), wajib pajak juga dapat melakukan pendaftaran melalui kantor pos ataupun secara online melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak, dengan tetap melampirkan persyaratan yang diperlukan.

### **Efektivitas Pelayanan Perpajakan**

Meskipun pendaftaran Wajib Pajak secara *offline* dengan langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) masih tersedia, namun sistem ini banyak menimbulkan kendala bagi calon wajib pajak yang ingin mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Beberapa hambatan yang sering dihadapi wajib pajak, seperti keterbatasan waktu, jarak domisili dengan KPP terlalu jauh, antrean panjang, tidak jarang juga calon wajib pajak yang kurang dokumen fisik yang dibawa sehingga harus kembali lagi untuk melengkapinya, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku, sehingga dapat memperpanjang waktu pelayanan. Semua kendala ini yang membuat pendaftaran NPWP secara *offline* dinilai kurang efektif dan mendorong perlunya modernisasi sistem pelayanan perpajakan berbasis digital agar pelayanan perpajakan lebih mudah diakses, cepat, efektif dan efisien, responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Dalam perpajakan digital governance atau e-government merupakan langkah yang mencerminkan transformasi layanan fiskal menuju sistem yang berbasis digital atau teknologi. Melalui penerapan e-government, otoritas pajak dapat mengembangkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel melalui digitalisasi proses administrasi. Seperti halnya pendaftaran NPWP, pelaporan SPT, pembayaran pajak, penyediaan konsultasi atau pengaduan secara online atau daring tanpa harus datang langsung ke KPP (Efektivitas et al., 2025).

Modernisasi perpajakan merupakan langkah penting yang diambil pemerintah dalam menghadapi kendala, tantangan dan tuntutan zaman yang terus berkembang. Upaya modernisasi yang diambil pemerintah dengan mengadopsi teknologi terbaru didalamnya, yang diharapkan dapat membantu memperbaiki sistem administrasi perpajakan, dan meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan dan pengelolaan data perpajakan (Endiana, 2024; Antoneta Lende, n.d.). Pendaftaran NPWP yang sebelumnya harus dilakukan secara offline dengan datang langsung ke KPP, saat ini dapat diakses secara online melalui website resmi DJP. Wajib Pajak dapat mengisi formulir, mengunggah dokumen pendukung, serta dapat memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak tanpa perlu datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Layanan ini dapat meningkatkan efektifitas bagi Wajib Pajak maupun pegawai pajak yang bersangkutan (Siahaan & Andry, 2024).

Efektivitas dalam teori administrasi publik dan manajemen pelayanan dipahami sebagai gambaran sejauh mana tujuan atau hasil yang diinginkan dapat tercapai sesuai yang telah ditetapkan. Sebuah organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu menghasilkan output dan dapat memberikan dampak sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau stakeholder yang terkait (Putra et al., n.d.-a). Efektivitas adalah tingkat keberhasilan atau sejauh mana organisasi berhasil mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila suatu organisasi telah mencapai tujuannya maka organisasi tersebut telah berjalan efektif (Pudijastuti & Sugiono, 2022). *Elektronik registration (E-Reg)* adalah langkah baru modernisasi yang dibuat oleh DJP dengan menggunakan sistem online yang ditujukan kepada Wajib Pajak untuk memudahkan dalam proses pendaftaran diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (Putra et al., n.d.-a). Bagi wajib pajak layanan e-registration ini sangat memudahkan dengan mempersingkat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Dewantara, 2019). E-registration merupakan salah satu kebijakan baru yang diterapkan DJP dalam modernisasi pelayanan perpajakan. E-registration merupakan layanan berbasis digital yang digunakan dalam proses : 'pendaftaran, pembaruan atau perubahan data, pengukuhan, maupun pencabutan status Pengusaha Kena Pajak, dan sistem ini terintegrasi langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak' (Warda, n.d.).

Mekanisme mengenai pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara E- registration yakni Wajib Pajak mengajukan permohonan secara elektronik menggunakan formulir pendaftaran yang telah diatur dalam perubahan kedua atas 'Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013'. Peraturan tersebut memuat ketentuan mengenai tata cara : *pendaftaran dan penerbitan NPWP, pelaporan usaha dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, penghapusan NPWP, pencabutan pengukuhan PKP, serta proses pembaruan data maupun pemindahan Wajib Pajak.* melalui sistem e-registration yaitu, Wajib Pajak menyampaikan formulir pendaftaran Wajib Pajak melalui aplikasi e-registration yang tersedia pada laman resmi Direktorat Jenderal Pajak, alur pendaftarannya sebagai berikut :

- a. Pemohon memulai proses pendaftaran NPWP dengan mengakses laman resmi DJP di [pajak.go.id](http://pajak.go.id), kemudian memilih menu pendaftaran NPWP yang akan mengarahkan ke aplikasi e-Registration. Pada tahap ini, pemohon perlu membuat akun baru dan masuk ke dalam sistem menggunakan *username* serta *password* yang telah dibuat.

- b. Setiap permohonan pendaftaran yang diajukan melalui aplikasi e-Registration dianggap telah ditandatangani secara elektronik. Dengan demikian, permohonan tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama seperti penandatanganan fisik.
- c. Setelah formulir pendaftaran diajukan secara online, Wajib Pajak harus menyerahkan dokumen pendukung kepada KPP yang memiliki kewenangan sesuai dengan alamat tempat tinggal, kedudukan, atau tempat usaha. Dokumen tersebut dapat disampaikan dengan mengunggah salinan digital melalui aplikasi e-Registration atau mengirimkannya secara fisik disertai surat pengiriman dokumen yang sudah ditandatangani.
- d. Wajib Pajak yang telah mengisi dan mengajukan formulir pendaftaran melalui aplikasi e-registration wajib menyampaikan dokumen pendukung kepada KPP yang memiliki kewenangan sesuai dengan lokasi tempat tinggal, kedudukan, atau tempat usaha Wajib Pajak. Penyampaian dokumen tersebut dapat dilakukan dengan mengunggah (softcopy) lewat aplikasi e-registration atau mengirim secara fisik disertai surat pengiriman dokumen.
- e. Apabila dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah penyampaian permohonan pendaftaran, dokumen yang disyaratkan belum diterima KPP, maka permohonan tersebut dianggap belum memenuhi persyaratan pendaftaran. Dan apabila persyaratan dokumen yang telah diunggah diterima secara lengkap, KPP akan menerbitkan bukti penerimaan surat secara elektronik.
- f. Setelah Wajib Pajak menerima bukti penerimaan surat, KPP atau KP2KP akan memproses dan menerbitkan kartu NPWP beserta Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Penerbitan kedua dokumen tersebut dilakukan paling lambat satu hari setelah bukti penerimaan surat dikeluarkan.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) yaitu badan yang mengelola jalannya sistem perpajakan di Indonesia, mengambil langkah konkrit dengan upaya modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi dan reformasi sistem pelayanan perpajakan dengan berbasis digital seperti e-registration yaitu sistem pendaftaran yang mempermudah bagi Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara online. Langkah ini diharap dapat mendongkrak tingkat kepatuhan perpajakan masyarakat, semakin tinggi tingkat kepatuhan masyarakat, semakin tinggi juga pendapatan yang negara bisa kumpulkan. Dengan modernisasi pelayanan perpajakan yang diterapkan DJP, masyarakat Indonesia memiliki akses yang lebih mudah dan cepat. Masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dapat dengan mudah mengajukan permohonan pendaftaran secara daring (Purwanti, n.d.). Keterbatasan waktu, dan jarak domisili Wajib Pajak dengan KPP yang terlalu jauh menjadi hambatan dalam proses pendaftaran NPWP dan ditetapkan sebagai wajib pajak. Namun dengan sistem E-registration ini masyarakat tetap bisa mendaftarkan diri dari jarak jauh tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak. E-registration ini memiliki tujuan utama yakni, untuk menyederhanakan serta meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan. Beberapa kelebihan lain dari reformasi administrasi perpajakan dengan berbasis e-registration :

- a. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, dalam mendaftarkan NPWP, sehingga proses pengajuan NPWP dapat dilakukan dengan lebih cepat dan dapat diakses dari lokasi mana pun.

- b. Mempermudah dalam pembuatan NPWP bagi Wajib Pajak yang lokasi tempat tinggalnya jauh dengan Kantor Pelayanan Pajak Domisili.
- c. Mengefisiensikan operasional dan administrasi di KPP.
- d. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- e. membantu pegawai pajak memberikan pelayanan dalam proses pendaftaran wajib pajak secara lebih efisien.
- f. Melalui pemanfaatan teknologi, layanan ini menyediakan fasilitas modern yang memungkinkan Wajib Pajak melakukan pendaftaran secara daring.

Efektivitas sistem e-registrasian yang diterapkan Direktorat Jendral Pajak(DJP) sebagai salah satu bentuk sarana pendaftaran NPWP menjadi suatu pembahasan yang menarik dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Pengembangan layanan menjadi berbasis digital ini diharapkan mampu menjawab atas kendala dalam proses pendaftaran NPWP secara offline, pendaftaran manual dinilai lambat, birokratis, dan kurang menjangkau masyarakat luas (Tiorma et al., 2024). Direktorat Jendral Pajak melalui e-registration berupaya memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak untuk mendaftarkan diri tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak(KPP). Namun, sejauh mana sistem ini berhasil dalam menyelesaikan kendala yang dikeluhkan masyarakat tidak hanya dilihat dari keberadaannya, tetapi juga seberapa efektif sistem ini mampu mencapai tujuan pelayanan yang lebih mudah, cepat, akurat, dan efisien. Evaluasi efektivitas sistem e-registration penting dilakukan untuk menilai apakah sistem ini dapat mendukung peningkatan kepatuhan pajak, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta mengembangkan tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Dalam mengembangkan karya ilmiah ini, penulis mengacu pada berbagai penelitian terdahulu sebagai landasan dalam penyusunan hasil dan pembahasan :Pertama, berdasarkan dalam pembahasan artikel (Dewantara, 2019) yang berjudul “Penerimaan Teknologi e-Registration sebagai Dukungan Administrasi Perpajakan”. Penerapan e-registration pada pendaftaran NPWP, merupakan langkah efektif dalam memberikan kemudahan akses, efisiensi pelayanan perpajakan, karena memungkinkan Wajib Pajak mendaftarkan mandiri secara online. Namun efektivitas tersebut belum optimal karena masih terdapat beberapa kendala seperti, literasi digital masyarakat yang masih rendah, masyarakat yang lebih terbiasa, nyaman dan percaya dengan layanan manual, serta kendala sosial dan dukungan lingkungan yang belum sepenuhnya mendukung penggunaan sistem online. Dengan demikian e-registration dapat dinilai efektif namun masih perlu untuk ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan mendorong kepatuhan pajak.

Kedua, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Siahaan & Andry, 2024) yang berjudul “Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan”. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pendaftaran (NPWP) melalui e-registration di KPP (Pratama Pekanbaru Senapelan) pada umumnya telah berjalan dengan cukup efektif. Pengembangan layanan e-registration ini telah memberikan kontribusi positif dalam membantu masyarakat dalam pendaftaran NPWP dengan lebih mudah dan cepat. Namun perlu pengembangan lebih lanjut agar efektivitasnya lebih optimal, karena masih ditemukan

kendala seperti, masalah teknis, kompleksitas pengisian formulir, dan tingkat pemahaman masyarakat yang masih terbatas. Dengan upaya perbaikan pada kendala tersebut, diharapkan layanan e-registration ini dapat lebih optimal dan memberikan manfaat bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ketiga, berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian (Putra et al., n.d.-b) yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (Npwp) Pribadi Melalui Sistem E-Registration (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang)”. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan NPWP pribadi dengan sistem e-registration di (KPP Pratama Kota Kupang) telah memberikan kontribusi nyata dalam layanan publik dan menciptakan efisiensi proses administrasi dengan berbasis digital. Sistem ini dinilai efektif bagi Wajib Pajak yang memiliki kemampuan pemahaman teknologi dan memiliki akses internet yang memadai, namun belum berhasil menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Keempat, berdasarkan penelitian pada artikel (Setiawan et al., 2023) yang berjudul “Penerapan Aplikasi Pelayanan Publik Pada Pendaftaran NPWP Secara E-Registration”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi layanan pajak dengan e-registration telah memberikan dampak yang cukup efektif sebagai sarana pendaftaran (NPWP). Karena sistem baru ini dapat meningkatkan efisiensi, mempermudah proses administrasi, dan memberikan kemudahan pada Wajib Pajak yang ingin mendaftarkan diri sekaligus mendukung upaya pemerintah dalam mendorong masyarakat terhadap tingkat kepatuhan pajak. Efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal, masih ditemui beberapa kendala seperti minimnya pemahaman masyarakat akan penggunaan sistem digital, adanya kendala teknis maupun gangguan jaringan dan sistem. Sehingga langkah modernisasi layanan pajak ini perlu dikembangkan lebih jauh lagi agar dapat memberikan manfaat secara lebih luas dan merata.

Berdasarkan keempat penelitian yang dibahas, Secara keseluruhan, penerapan e-registration untuk pendaftaran NPWP dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kemudahan akses, efisiensi administrasi, dan kualitas pelayanan perpajakan. Sistem ini memudahkan Wajib Pajak untuk mendaftar secara mandiri dan cepat melalui layanan online. Namun, efektivitas tersebut belum maksimal karena masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital, preferensi masyarakat terhadap layanan manual, masalah teknis, serta keterbatasan pemahaman teknologi dan akses internet. Oleh sebab itu, peningkatan sistem, edukasi publik, dan perbaikan teknis masih diperlukan agar e-registration dapat berfungsi lebih optimal dan menjangkau seluruh masyarakat. Dalam menerapkan layanan e-registration pada pendaftaran (NPWP) sebagai bentuk transformasi digital pelayanan perpajakan, dari berbagai faktor pendukung maupun penghambat. Beberapa faktor diantaranya :

### **Faktor Pendukung**

#### **Kesadaran masyarakat**

Keberhasilan penerapan sistem e-registration sangat bergantung pada kesadaran dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kesiapan masyarakat dalam memahami manfaat layanan berbasis digital, seperti kemudahan akses, kecepatan, dan fleksibilitas tempat serta waktu (Warda, n.d.). Tanpa kesadaran dan kepercayaan

masyarakat layanan digital seperti, e-registration tidak dapat memberikan manfaat yang maksimal.

### **Kompetensi SDM**

Dalam menerepakan sistem e-registration sangat dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten baik dari sisi pengembang sistem, petugas pelayanan pajak, serta masyarakat menjadi pendukung keberhasilan sistem ini. SDM yang melek akan teknologi mampu menjaga kelancaran operasional, mengelola, mengoperasikan dengan baik.

### **Dukungan Pemerintah**

Dukungan kuat dari pemerintah dari berbagai lapis, baik pusat maupun daerah sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem e-registration. Pemerintah perlu membuat kebijakan dan strategi, serta alokasi anggaran dan sumber daya manusia untuk membangun dan mengembangkan sistem e-government. Sistem e-registration ini merupakan langkah modernisasi layanan perpajakan yang diterapkan Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar.

### **Efisiensi Waktu**

Dampak signifikan yang paling mudah dirasakan dalam pemanfaatan sistem e-registration adalah efisiensi waktu. Proses administrasi yang dulunya memakan waktu lama, dengan antrean panjang, dan birokrasi melalui e-registration dapat mengatasi beberapa kendala tersebut. Dengan demikian, e-registration dapat membantu masyarakat mendapatkan layanan publik dengan lebih mudah, cepat dan praktis, terutama bagi yang memiliki keterbatasan waktu atau tempat tinggal yang jauh dari Kantor Pelayanan Pajak.

### **Teknologi yang Memadai**

Keterseediaan teknologi yang memadai merupakan faktor pendorong keberhasilan penerapan sistem e-registration, seperti koneksi internet, server, device dsb. Jika teknologi yang tersedia kurang memadai dapat menghambat akses pada sistem dan dapat menjadi pengahlang keberhasilan penerapan sistem pelayanan e-registration.

### **Faktor penghambat**

#### **Tingkat Literasi Digital Yang Rendah**

Masih banyak masyarakat yang masih rendah tingkat literasinya akan digital. satu faktor penghambat penggunaan sistem *E-registration*. Meskipun teknologi saat ini sudah berkemang pesat, masih banyak masyarakat di Indonesia yang belum mengenal teknologi, khususnya bagi masyarakat yang tinggal dipedalaman, masyarakat kurang mampu, bagi orang tua dan lansia. Mereka kurang memahami akan penggunaan teknologi, seperti aplikasi, atau layanan digital. Kondisi ini menjadi penghambat dalam modernisasi layanan perpajakan.

#### **Ketergantungan Sistem dan Koneksi Internet**

Penerapan e-registration sangat bergantung pada jalannya sistem digital dan koneksi internet yang baik. Masih banyak wilayah terpencil atau kurang berkembang yang

memiliki keterbatasan internet yang susah masuk, masih lemah, atau tidak stabil, karena internet yang baik dapat mempermudah dan mempercepat dalam mengakses layanan secara online.

### **Keterbatasan Teknologi**

Salah satu faktor utama yang menghambat dalam penerapan sistem e-registration yaitu keterbatasan teknologi. Masih banyak wilayah yang belum memiliki teknologi yang cukup memadai. Perbedaan kualitas perangkat, minimnya akses komputer, serta masih rendahnya jangkauan jaringan internet yang menyebabkan proses pendaftaran menjadi terhambat. Dengan ini membuat sebagian masyarakat tetap memilih pelayanan offline dengan datang langsung ke KPP.

### **Kesimpulan dan Saran**

Dengan menerapkan sistem pendaftaran elektronik sebagai cara memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, merupakan salah satu bentuk digitalisasi perpajakan di Indonesia. Sistem ini merupakan langkah untuk mengatasi masalah dari pendaftaran secara manual yang memiliki banyak kelemahan seperti lamban, tidak efisien, dan memiliki jangkauan yang sempit. Dengan sistem ini, masyarakat bisa mendapatkan layanan perpajakan secara daring yang tidak memerlukan kunjungan langsung ke kantor pelayanan pajak, sehingga lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Secara keseluruhan, sistem ini juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi public service, lebih-lebih lagi dalam pendaftaran NPWP.

Berbagai studi menunjukkan bahwa sistem ini memang memberikan dampak berupa percepatan dalam penyelesaian layanan, peningkatan kualitas pengelolaan perpajakan, dan peningkatan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Namun, dampak positif yang berupa peningkatan efisiensi secara keseluruhan dari sistem ini memang belum optimal. Beberapa masalah yang dihadapi seperti masalah dan hambatan dalam sistem, rendahnya penguasaan dan kemampuan masyarakat di bidang digital, ketergantungan pada kecepatan dan stabilitas koneksi internet, serta minimnya akses dan ketersediaan teknologi di daerah. Meskipun dari berbagai inovasi yang ada dalam teknologi digital perpajakan, secara umum, sistem E-registration sudah berjalan baik, dan dari inovasi yang ada sudah memberikan kemajuan menuju sistem yang lebih inklusif. Untuk mencapai sistem yang lebih baik dan merata, teknologi yang diberikan tentunya menuntut adanya sosialisasi dan edukasi dalam bidang digital, peningkatan dan penguasaan, serta sistem pada teknologi yang lebih baik. Ini akan memberikan sistem pengelolaan perpajakan yang lebih modern, lebih transparan, dan lebih responsif terhadap masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

Cahyani, I. S., & Basri, Y. Z. (2022a). PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DIMODERASI DENGAN TEKNOLOGI. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 2065–2076. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14900>

- Desra Fitriani, A., Diana, N., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Islam Malang, U. (n.d.). Tax Compliance : Studi Empiris Tentang Efektivitas Transformasi Digital, E-Registration dan E-Filling dengan Memperhatikan Pemahaman Teknologi Wajib Pajak di KPP Pratama Kepanjen. In *e\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* (Vol. 14, Issue 01). <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Dewantara, R. Y. (2019). Penerimaan Teknologi e-Registration sebagai Dukungan Administrasi Perpajakan. In *JAMBURA JOURNAL OF INFORMATICS* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jji>
- Nurbaiti, E., Susilo, H., Rachma, R., Perpajakan, A. P., & Bisnis, J. A. (2016). (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara) of e-SPT electronic system , implementation of electronic e-Registration system, the implementation of electronic systems e-Filing, Tax Administration Service Quality. In *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* (Vol. 9, Issue 1).
- Pudijastuti, W., & Sugiono, D. (2022). ANALISIS KEEFEKTIFAN SISTEM ELEKTRONIK DAN PELAYANAN PERPAJAKAN (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima, NTB). *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 16(1), 70–79.
- Purwanti, M. (n.d.). Pengaruh e-Registration, e-SPT dan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).
- Putra, A., Laluma, M., Omri, A., Mau, E., & Oktavianto, A. B. (n.d.-b). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP) PRIBADI MELALUI SISTEM E-REGISTRATION (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang). <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology>
- Setiawan, B., Fuadah, L., Maharani, F. G., Pratama, O. T., Jumiati, S., & Kurniawan, I. A. (2023). PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN PUBLIK PADA PENDAFTARAN NPWP SECARA E-REGISTRATION. *COMPETITIVE*, 18(1). <http://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/competitive|1>
- Siahaan, N., & Andry, H. (2024). Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan. In *Novalina Siahaan dan Hendry Andry Journal of Public Administration Review* (Vol. 1, Issue 2). <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar>
- Tiurma, T., Sipahutar, U., & Tina, A. (2024). Efektivitas E-System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak: Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan.
- Umamah, R., Zuhrah, N., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. In *Journal of Macroeconomics and Social Development* (Vol. 1, Issue 4). <https://economics.pubmedia.id/index.php/jmsd>
- Warda, Z. (n.d.). PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI E-REGISTRATION, E-BILLING, DAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK Bambang Suryono Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.