

**PERAN SOSIALISASI *E-REGISTRATION* TERHADAP TINGKAT  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS DI  
KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO)**

Qurrotul Aini

Universitas Negeri Surabaya

[Ainiq10@gmail.com](mailto:Ainiq10@gmail.com)

***Abstract***

*Directorate General of Taxation, as a manager of the tax system in Indonesia, are responsible for increasing tax revenues by implementing more modern tax system. Modernization of tax is done with simplification of the taxation process through IT, which called E-Registration, where the taxpayers do the registration and obtain the Taxpayer Identification Number (TIN) online. The impact of any number of changes in the tax laws required Directorate General of Taxation to socialize the taxation and help the Taxpayers to understand the latest tax regulations. The socialization of taxation is expected to increase the understanding and knowledge of taxation for all taxpayers and to build awareness to pay and report the taxes. If the confidence and awareness of the taxpayers to pay the taxes increases, the tax revenue will increase as well. Finally, national development will be faster and the public welfare will be better.*

**Key words :** *e-registration, modern tax system, Taxpayer Identification Number (TIN)*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak. Mengingat begitu besarnya tanggung jawab pajak sebagai sumber utama penerimaan negara banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan

pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern. Untuk mewujudkan tujuan tersebut salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah melakukan reformasi perpajakan. Reformasi atau perubahan sistem mendasar terjadi pada pengelolaan perpajakan Indonesia dari sistem *Official Assessment* ke sistem *Self Assessment*. *Self assessment system* dimana memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak (WP) untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakan kepada fiskus.

Tujuan reformasi perpajakan menurut Sony dan Siti (2006) adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak (*Tax Payer's Service Quality*) sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas Negara, menekan terjadinya penyelundupan pajak (*tax evasion*) oleh Wajib Pajak, meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya, menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, responsibility, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak. Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran masyarakat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur. Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut. Menurut Safri

Nurmantu (2003), terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif /hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Sedangkan yang dimaksud kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kewajiban perpajakan formal diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan Wajib Pajak dan pelaksanaan pasal 9 peraturan Menteri Keuangan Nomor 20/PMK.03/2008 tentang “jangka waktu pendaftaran dan pelaporan kegiatan usaha, tata cara pendaftaran dan penghapusan nomor pokok wajib pajak, serta pengukuhan dan pencabutan pengusaha kena pajak”, perlu menetapkan peraturan Direktur Jendral Pajak tentang “Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak, perubahan data dan pemindahan wajib pajak dan atau pengusaha kena pajak”. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan NPWP.

Sebagai upaya peningkatan sistem pengelolaan dan pelayanan perpajakan yang lebih prima serta peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dilakukan reformasi dan modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini

dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Konsep utama dari modernisasi perpajakan ini adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain perubahan struktur organisasi, modernisasi perpajakan juga dilakukan dengan penyederhanaan proses perpajakan melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak adalah dengan penerapan sistem elektronik pada pelayanan pendaftaran NPWP. Dengan adanya pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang disebut pendaftaran pajak bisa dilakukan secara *online* atau sistem *e-registration*. Semua fasilitas diciptakan Direktorat Jendral Pajak guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Upaya Direktorat Jendral Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak mendaftarkan NPWP melalui sistem pendaftaran online ternyata belum banyak diminati. Muhammad Jufri, Kepala Seksi Pelayanan Aplikasi dan Registrasi Pajak menyatakan bahwa Sejak diluncurkan pada tahun 2005 peminat *e-Registration* masih sangat sedikit, yakni dari 16 juta jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Indonesia, baru sekitar dua juta Wajib Pajak yang memanfaatkan *e-Registration*. Dampak dari adanya beberapa perubahan dalam undang-undang perpajakan mengharuskan Direktorat Jendral Pajak untuk melakukan sosialisasi perpajakan dan juga turut membantu masyarakat dalam memahami peraturan pajak terbaru. Dengan kegiatan sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perpajakan bagi semua Wajib Pajak, membangun kesadaran membayar dan melaporkan kewajiban. Jika kepercayaan dan kesadaran

masyarakat untuk pajak semakin meningkat, maka penerimaan dari sektor pajak pun akan meningkat. Pembangunan bangsa juga akan lebih cepat sehingga kesejahteraan masyarakat akan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian apakah ada pengaruh sosialisasi yang dilakukan DJP terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka judul penelitian ini adalah “*PERAN SOSIALISASI E-REGISTRATION TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO*”. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah dengan adanya sosialisasi e-registration berperan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Wonocolo?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Reformasi Perpajakan**

Direktorat Jenderal Pajak selaku badan yang mengelola Perpajakan Indonesia, pada dasarnya telah melakukan berbagai cara dalam upaya peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak. Untuk mendongkrak peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari Wajib Pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dengan baik. Artinya peningkatan penerimaan pajak Negara ditentukan oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebagai Warga Negara yang baik. Dan untuk mewujudkannya maka Ditjen Pajak melakukan peningkatan terhadap *Good Governance* dan pelayanan prima (*Service Excellent*) dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Salah satu upaya

tersebut adalah dengan melakukan Reformasi dan Modernisasi Perpajakan Indonesia.

Reformasi Perpajakan di Indonesia telah dilakukan pertama sekali pada tahun 1983 dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem mendasar atas pengelolaan perpajakan Indonesia dari sistem *Official Assessment* ke sistem *Self Assessment*. Langkah pemerintah untuk terus meningkatkan penerimaan dari sektor pajak yaitu dengan melakukan reformasi perpajakan dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Dalam *official assessment system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assessment system* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Selain perubahan struktur organisasi, modernisasi perpajakan juga dilakukan dengan penyederhanaan proses perpajakan melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak adalah dengan penerapan sistem elektronik (*e-system*), yaitu: adanya *e-Registration*, dimana sistem pendaftaran Wajib Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara online. Sistem ini terbagi atas 2 bagian yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak sebagai

sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

### **Teori Atribusi**

Sebagaimana diketahui perilaku atau aktivitas yang ada pada individu tidak timbul dengan sendirinya, tetapi sebagai akibat dari stimulus yang diterima oleh individu yang bersangkutan baik stimulus eksternal maupun internal (Skinner 1976). Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi (Agus, 2006).

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Stimulus internal kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dengan kesadaran Wajib Pajak. Torgler (2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (*fairness*) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Sedangkan stimulus eksternal diimplementasikan pada pelayanan pemerintah. Studi Singh (2005) berpendapat semakin Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, Wajib Pajak akan merasa berkewajiban untuk patuh terhadap hukum,

termasuk hukum perpajakan. Hal ini mengisyaratkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan pajak dapat menentukan kadar kepatuhan Wajib Pajak.

### **Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut. Menurut Safri Nurmantu (2003), terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif /hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Sedangkan yang dimaksud kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kewajiban perpajakan formal diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi Devano (2006) sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **Sosialisasi Perpajakan**

Dampak dari adanya beberapa perubahan dalam undang-undang perpajakan mengharuskan Direktorat Jendral Pajak untuk melakukan sosialisasi perpajakan dan juga turut membantu masyarakat dalam memahami peraturan pajak terbaru. Dengan kegiatan sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perpajakan bagi semua Wajib Pajak, membangun kesadaran membayar dan melaporkan kewajiban.

Direktorat Jendral Pajak mengatur mengenai penyeragaman kegiatan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam surat edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-22/PJ/2007. Media informasi yang dapat digunakan dalam melakukan sosialisasi perpajakan meliputi media televisi, koran, spanduk, flyers (poster dan

brosur), billboard/mini billboard, dan radio. Penyampaian informasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara kontak langsung dengan masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik. Informasi tentang pajak masih sangat kurang diterima oleh masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah : call center, penyuluhan, internet, petugas pajak, televisi, iklan bis.

Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan pelayanan perpajakan di masing-masing unit. Dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan meliputi metode, media, materi, dan pembicara dalam penyuluhan. Metode yang digunakan dalam proses penyuluhan adalah metode diskusi. Biasanya dalam melaksanakan penyuluhan perpajakan digunakan media seperti proyektor dan materi yang disampaikan berupa simulasi pengisian SPT serta pengetahuan perpajakan. Dalam melakukan penyuluhan perpajakan, penyuluh/pembicara yang dipilih merupakan pihak-pihak yang menguasai materi perpajakan yang akan disosialisasikan. Harapan perbaikan dalam kegiatan penyuluhan pajak adalah agar dalam penyajian materi harus mudah dimengerti oleh peserta dan dalam pelaksanaannya diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang beralamat di Jalan Jagir Wonokromo No. 104 Surabaya.

### **Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, catatan pribadi dan dokumen resmi lainnya. Dalam metode ini, penelitian sebuah fenomena berangkat dari data yang ada, bukan teori. Jadi fokus penelitian kualitatif bukan pada pembuktian teori yang sudah ada. Adapun landasan teori biasanya sekedar digunakan sebagai penopang fokus penelitian.

### **Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) atau hasil wawancara dari kepala seksi pelayanan KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Wawancara (interview)**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Dalam

penelitian ini teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat terkumpul. Wawancara ini dilakukan dengan kepala seksi pelayanan KPP Surabaya Wonocolo.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang berasal dari dokumen-dokumen, studi pustaka berupa buku, dan situs internet yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data secara jelas dan konkret.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Sistem *e-Registration* mulai efektif digunakan sejak tahun 2005, yaitu sejak diperbarui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 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*. *E-Registration* mulai diterapkan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo pada tahun 2007. *E-Registration* tergolong sistem baru yang diketahui oleh Wajib Pajak serta masih minimnya pengetahuan masyarakat, sehingga KPP perlu mengadakan sosialisasi. Dalam kegiatan sosialisai tersebut diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memahami sistem dan peraturan pajak terbaru.

Keberhasilan sistem *self-assessment* ditentukan dengan 3 pilar utama yakni pelayanan, penyuluhan dan pengawasan. Sosialisasi merupakan salah satu

bentuk kegiatan pelayanan Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak untuk meningkatkan pengetahuan perpajakannya terhadap peraturan terkini yang berlaku. Penyuluhan sangat penting kedudukannya karena untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak, pemerintah melakukan beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan dengan tujuan memberikan pemahaman bagi masyarakat mengenai perpajakan di Indonesia. Selain itu pemerintah juga harus dapat menunjukkan bahwa pajak yang dibayar oleh masyarakat memang disalurkan untuk kepentingan masyarakat, yakni melalui transparansi administrasi perpajakan. Apabila Wajib Pajak semakin sadar dan dengan tepat waktu membayar pajak terutang, maka tentunya hal tersebut dapat menambah jumlah Wajib Pajak yang terdaftar serta meningkatkan penerimaan pajak negara.

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak baru yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan.
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan,
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya *tax ratio*,
4. Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Wonocolo dilakukan secara bersama sesuai dengan wilayah kerja, yaitu kecamatan Wonokoromo, Jambangan, Gayungan dan Wonocolo. Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun kesadaran tentang pentingnya pajak serta menjangkau Wajib Pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

#### 1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *Early Tax Education, Tax Goes To School/ Tax Goes To Campus*, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato Perpajakan, Artikel), sarasehan/ *tax gathering*, kelas pajak/ klinik pajak, seminar/ diskusi/ ceramah, dan *workshop*/ bimbingan teknis.

#### 2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung berupa *talkshow* TV, *built-in program*, dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak (koran/majalah/tabloid/buku) dapat berupa suplemen, advertorial (*booklet/leaflet* perpajakan), rubrik tanya jawab,

penulisan artikel pajak, dan penerbitan majalah/buku/alat peraga penyuluhan (termasuk komik pajak).

Di samping itu, kegiatan-kegiatan seperti pembuatan iklan layanan masyarakat, pemasangan spanduk/ banner/ billboard dan sejenisnya, penyebaran pesan singkat, aksi simpatik turun ke jalan, pojok pajak/ mobil keliling, dan konsultasi perpajakan merupakan kegiatan yang penting untuk dilakukan akan tetapi tidak tergolong sebagai kegiatan sosialisasi perpajakan.

Penyuluhan lain juga biasa dilakukan dengan fasilitas yang disediakan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo berupa pelayanan *help desk* yang digunakan untuk memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh informasi perpajakan. Petugas yang melayani WP di *help desk* biasanya merupakan *Account Representative* karena dianggap cakap dalam berkomunikasi dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Adapun frekuensi sosialisasi yang dilakukan KPP Surabaya Wonocolo disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1. Frekuensi Sosialisai KPP Surabaya Wonocolo Tahun 2010-2012**

| Jenis kegiatan            | Tahun 2010 | Tahun 2011 | Tahun 2012 |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| penyuluhan langsung       | 40 x       | 40 x       | 41 x       |
| penyuluhan tidak langsung | 2 x        | 2 x        | 3 x        |
| penyuluhan lain           | 10 x       | 16 x       | 37 x       |
| jumlah frekuensi          | 52 x       | 58 x       | 81 x       |

Sumber : Diolah penulis

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jenis kegaitan sosialisasi setiap tahunnya bertambah, sehingga menambah jumlah frekuensi sosialisasi yang dilakukan setiap tahun. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat dilihat keberhasilannya dalam raelisasi peningkatan jumlah wajib pajak yang mendaftar menggunakan *e-registration*. Data Wajib Pajak yang

mendaftar menggunakan *e- Registration* tahun 2010 – 2012 disajikan sebagai berikut :

**Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *e-Registration*  
Tahun 2010-2012**

| Tahun | jumlah WP OP | pendaftaran WP secara <i>e-registration</i> | rasio peningkatan |
|-------|--------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 2010  | 12.458       | 528                                         | 4,2 %             |
| 2011  | 6.999        | 3.037                                       | 43,39%            |
| 2012  | 4.736        | 3.458                                       | 73,01%            |

Sumber : seksi pusat data & informasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang mendaftar dengan *e-registration* di wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Wonocolo dari tahun 2010 sampai dengan 2012 terbukti meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Hingga tahun 2012 peningkatan pendaftaran menggunakan *e-registration* sebesar 73,01%. Hal ini dipengaruhi peningkatan frekuensi dilakukannya sosialisasi sehingga wajib pajak memahami tentang penggunaan *e-Registration*. Berdasarkan hasil wawancara, keuntungan dari sistem *e-Registration* baik dari Wajib Pajak maupun KPP Pratama Surabaya Wonocolo antara lain adalah:

1. Mempermudah bagi masyarakat yang ingin membuat NPWP secara cepat dan dapat diakses dimana saja.
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga mengefisienkan operasional dan administrasti di KPP.
3. Memberikan fasilitas terkini bagi wajib pajak untuk mendaftarkan diri secara *online* dengan memanfaatkan teknologi *internet*.

4. Mempermudah pembuatan NPWP yang lokasi Wajib Pajak jauh dengan KPP Domisili.
5. Memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Langkah konkrit upaya Direktorat Jenderal Pajak selaku badan yang mengelola Perpajakan Indonesia berperan untuk mendorong peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak dengan meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang disebut modernisasi. Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern dengan pelayanan yang berbasis *e-registration* dimana sistem pendaftaran mempermudah Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara online.

Stimulus eksternal yang dilakukan DJP berperan penting untuk mendorong kesadaran Wajib Pajak untuk patuh terhadap hukum, termasuk hukum perpajakan. Aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. KPP Pratama Surabaya Wonocolo sudah menggunakan berbagai media maupun kontak secara langsung untuk mensosialisasikan sistem dan peraturan pajak terbaru. Media-media tersebut antara lain menggunakan koran, majalah, televisi dan radio serta melakukan kontak secara langsung dengan mengadakan diskusi atau seminar perpajakan.
2. Penerapan sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Wonocolo signifikan dalam meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang mendaftar menggunakan *e-registration* dibuktikan dengan penambahan jumlah Wajib Pajak yang mendaftar setiap tahunnya.

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan dan simpulan dalam penelitian ini, saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi KPP Pratama Surabaya Wonocolo, Pemerintah dan bagi peneliti selanjutnya adalah :

1. Bagi KPP Pratama Surabaya Wonocolo bisa melakukan lebih banyak kegiatan sosialisasi terutama melalui penyuluhan yang dianggap oleh Wajib Pajak merupakan cara sosialisasi yang paling efektif karena Wajib Pajak bisa berkomunikasi langsung dengan petugas pajak dan lebih mudah memahami materi sosialisasi melalui penyuluhan pajak.
2. Bagi pemerintah diharapkan adanya upaya dari pemerintah untuk terus mensosialisasikan peraturan pajak terbaru dan program *e- registration*

untuk menggugah wajib pajak untuk patuh membuat kartu NPWP serta menggunakannya dalam setiap administrasi perpajakan .

3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat memperluas lingkup penelitian dengan menambah sampel, seperti Wajib Pajak Badan.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus, Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empris Terhadap Wajib Pajak Orang pribadi di Kota Semarang. Universitas Dipengoro: Tesis Megister Akuntansi.

Darmayanti. 2004. Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* vol X No 1:109 –128 Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group.

Hukum *online*, 2010. *e-registration* Pajak Belum Diminati, <http://www.hukumonline.com> (diakses 28 Juli 2010).

Keputusan Direktur jendral pajak Nomor : KEP- 173/PJ./2004 *Tentang tata cara pendaftaran dan penghapusan Nomor Pokok Wajib pajak serta pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak dengan sistem e-registration*.

Mustikasari Elia. 2007. Kajian Empriris Tentang Kepatuhan Wajib pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. Simposium Nasional Akuntansi X, Universitas Hasanudin Makassar.

Nurmantu, Safri. 2007. Faktor- Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Perpajakan. *Jurnal Ilmu Adminstrasi dan Organisasi Bisnis & Birokrasi* Vol.15 No.1 (Januari).

Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta : PT Elex Media Komput indo.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 20/PMK.03/2008 *Tentang jangka waktu pendaftaran dan pelaporan kegiatan usaha, tata cara pendaftaran penghapusan nomor pokok wajib pajak, serta pengukuhan dan pencabutan pengusaha kena pajak*.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor :192/PMK.03/2007 *Tentang tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.*

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan indonesia: Konsep & Aspek Formal.*Yogyakarta: Graha Ilmu.

Safitri, Nurmantu. 2003. *Pengantar Perpajakan.* Jakarta : Kelompok Yayasan Obor Undang-Undang RI No. 28 Tahun 2007 *Tentang ketentuan umum dan cara perpajakan.*

Walgito, Bimo. 1992. *Pengantar Psikologi Umum.* Penerbit Andi. Yogyakarta.