

TRANSFORMASI LAYANAN PERPAJAKAN: EFEKTIVITAS PEMBUATAN NPWP DAN AKTIVASI EFIN PADA KP2KP BANGIL

Oleh:

Liiza Diana Manzil¹

Moh. Irham Maulana²

Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin (STAIS) Pasuruan

Alamat: JL. Raya Warung Dowo Komplek Perkantoran PCNU Kab. Pasuruan, Jawa Timur (67171).

Korespondensi Penulis: lidiamanzila@gmail.com

Abstract. *Digital transformation has brought significant changes to the tax administration system in Indonesia, providing ease and efficiency for the public in fulfilling their tax obligations. One of the innovations introduced is the online registration of the Taxpayer Identification Number (NPWP) and the activation of the Electronic Filing Identification Number (EFIN), which are crucial steps in modernizing the taxation process. This study aims to evaluate the effectiveness of NPWP registration and EFIN activation at the Tax Service and Consultation Center (KP2KP) in Bangil, using a qualitative approach through a case study. The research findings show that although this digital system has improved accessibility and service speed, several challenges still persist. The main challenges faced include low digital literacy among some taxpayers and the disparity in infrastructure, which affects service accessibility. Therefore, to optimize the benefits of digital transformation, strong collaboration between the government, the public, and relevant institutions is necessary, along with improvements in infrastructure and digital literacy training. These efforts are essential to ensure that the digital-based tax system functions effectively and efficiently throughout Indonesia.*

Keywords: *Digital Transformation, NPWP, EFIN, Tax Services, KP2KP Bangil, Effectiveness.*

TRANSFORMASI LAYANAN PERPAJAKAN: EFEKTIVITAS PEMBUATAN NPWP DAN AKTIVASI EFIN PADA KP2KP BANGIL

Abstrak. Transformasi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia, memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online* serta aktivasi *Elektronik Filing Identification Number* (EFIN), yang menjadi langkah penting dalam memodernisasi proses perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pembuatan NPWP dan aktivasi EFIN di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bangil, dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem digital ini telah meningkatkan kemudahan akses dan kecepatan pelayanan, beberapa tantangan masih muncul. Tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan sebagian wajib pajak dan ketimpangan infrastruktur yang ada, yang berdampak pada aksesibilitas layanan. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan manfaat transformasi digital, perlu ada sinergi yang kuat antara pemerintah, masyarakat, dan instansi terkait, serta peningkatan infrastruktur dan pelatihan literasi digital. Hal ini penting untuk memastikan bahwa sistem perpajakan yang berbasis digital dapat berjalan dengan efektif dan efisien di seluruh wilayah Indonesia.

Kata Kunci: Transformasi Digital, NPWP, EFIN, Layanan Perpajakan, KP2KP Bangil, Efektivitas.

LATAR BELAKANG

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor perpajakan Indonesia mengalami perubahan yang signifikan, terutama dengan diterapkannya sistem digital dalam layanan pendaftaran dan aktivasi perpajakan. Salah satu terobosan besar dalam transformasi digital ini adalah pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan aktivasi *Elektronik Filing Identification Number* (EFIN) secara *online*. Kebijakan ini bertujuan untuk mempermudah administrasi perpajakan dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang memakan waktu.

Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bangil, sebagai salah satu unit yang menangani layanan perpajakan di wilayah Pasuruan, Jawa Timur, menjadi tempat yang ideal untuk mempelajari implementasi kebijakan ini. Melalui

studi kasus ini, artikel ini akan menganalisis efektivitas pembuatan NPWP dan aktivasi EFIN, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya di KP2KP Bangil. Penelitian ini akan membahas berbagai aspek terkait, seperti keterjangkauan layanan, kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, dan dampaknya terhadap kepatuhan perpajakan.

Implementasi pembuatan NPWP dan aktivasi EFIN secara *online* di Indonesia telah menunjukkan peningkatan efisiensi dalam administrasi perpajakan. Menurut penelitian (Tiurma et al., 2024) sistem *e-Registration* mempersingkat waktu pendaftaran NPWP dan mengurangi gangguan terhadap aktivitas wajib pajak. Namun, tantangan seperti pengetahuan teknologi yang terbatas di kalangan masyarakat dan potensi kesalahan sistem masih menjadi hambatan dalam penerapan layanan digital ini. Penelitian lain (Ningsih et al., 2024) menekankan perlunya perbaikan dalam penerapan *e-Registration* untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi calon wajib pajak dalam memperoleh NPWP. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi layanan perpajakan membawa manfaat signifikan, perhatian terhadap literasi digital masyarakat dan keandalan infrastruktur teknologi tetap krusial untuk memastikan keberhasilan implementasinya.

KAJIAN TEORITIS

Tranformasi Digital Dalam Perpajakan

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan telah diterapkan di banyak negara dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan perpajakan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai memperkenalkan berbagai sistem berbasis teknologi sejak 2012, termasuk *e-filing* untuk pelaporan pajak tahunan dan *e-billing* untuk pembayaran pajak. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.

Pendaftaran NPWP secara online, yang diperkenalkan sebagai bagian dari transformasi digital, telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendaftar tanpa harus mengantri di kantor pajak (Alief Rahmawati et al., 2022). Aktivasi EFIN juga mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak secara *online*. Namun, sebagaimana dijelaskan oleh (Supriadi, 2024), implementasi sistem digital ini masih menghadapi

TRANSFORMASI LAYANAN PERPAJAKAN: EFEKTIVITAS PEMBUATAN NPWP DAN AKTIVASI EFIN PADA KP2KP BANGIL

tantangan, seperti kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat.

Penelitian oleh (Maimuna et al., 2024) menyatakan bahwa meskipun digitalisasi layanan perpajakan dapat meningkatkan efisiensi, namun masih ada beberapa tantangan dalam hal infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh Indonesia. Keterbatasan akses internet di beberapa daerah menghambat optimalisasi layanan digital ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi digital dan pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang lebih merata untuk memastikan keberhasilan transformasi digital dalam administrasi perpajakan di Indonesia.

Pendaftaran NPWP dan Aktivasi EFIN

Pembuatan NPWP secara *online* merupakan langkah strategis dalam memperluas akses layanan perpajakan. Wajib pajak dapat mengajukan pendaftaran melalui situs resmi DJP dengan melengkapi berbagai informasi dan dokumen yang dibutuhkan. Setelah permohonan disetujui, NPWP dapat diterbitkan dalam waktu singkat. Sementara itu, EFIN diperlukan untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara elektronik.

Namun, penerapan sistem ini belum sepenuhnya berjalan mulus. Beberapa studi menunjukkan bahwa meskipun kebijakan ini mempermudah sebagian besar wajib pajak, terdapat beberapa tantangan terkait infrastruktur internet yang belum memadai di daerah-daerah tertentu. Selain itu, kurangnya pemahaman teknologi di kalangan wajib pajak, terutama yang berusia lanjut, juga menjadi kendala dalam menggunakan sistem digital (Rizal et al., 2024).

Selain itu, penelitian oleh (Fredrik et al., 2024) menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah pedesaan, menghambat optimalisasi layanan perpajakan digital. Keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital menyebabkan banyak wajib pajak kesulitan dalam memanfaatkan layanan *online* yang disediakan oleh DJP. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan infrastruktur teknologi dan edukasi literasi digital secara menyeluruh untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan perpajakan digital dengan optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Lokasi penelitian difokuskan pada KP2KP Bangil yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan pendaftaran NPWP dan aktivasi EFIN di wilayah Pasuruan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas pajak yang terlibat langsung dalam proses pendaftaran NPWP dan aktivasi EFIN, serta dengan wajib pajak yang telah menggunakan layanan ini. Selain itu, observasi langsung dilakukan untuk memahami alur pelayanan dan kendala teknis yang ada. Penelitian ini juga menggunakan dokumentasi terkait laporan tahunan dan data statistik yang disediakan oleh KP2KP Bangil mengenai jumlah pendaftaran NPWP dan aktivasi EFIN yang dilakukan selama periode tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pembuatan NPWP dan Aktivasi EFIN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sebagian besar wajib pajak mengungkapkan bahwa proses pembuatan NPWP dan aktivasi EFIN secara *online* berjalan relatif lancar. Para petugas di KP2KP Bangil juga mengaku bahwa mereka dapat lebih cepat memproses pendaftaran NPWP, mengurangi antrian panjang yang biasanya terjadi di kantor pajak. Namun, terdapat beberapa kendala teknis yang dihadapi, terutama terkait dengan akses internet yang tidak stabil di beberapa daerah sekitar Bangil. Wajib pajak yang tinggal di wilayah pedesaan seringkali harus menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan *online* karena koneksi internet yang terbatas.

Tantangan Infrastruktur dan Literasi Digital

Tantangan utama yang dihadapi dalam penerapan sistem ini adalah kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan. Meskipun KP2KP Bangil telah mengadakan pelatihan dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem *online*, masih banyak wajib pajak yang kesulitan memahami cara mengakses dan menggunakan layanan digital ini. Hal ini terutama terjadi pada wajib pajak yang berusia lebih tua dan mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Selain itu, infrastruktur internet yang belum merata di seluruh wilayah juga menjadi masalah utama. Beberapa wajib pajak melaporkan bahwa mereka kesulitan untuk mengakses situs pendaftaran NPWP atau aktivasi EFIN karena sinyal internet yang buruk.

TRANSFORMASI LAYANAN PERPAJAKAN: EFEKTIVITAS PEMBUATAN NPWP DAN AKTIVASI EFIN PADA KP2KP BANGIL

Solusi dan Langkah Lanjutan

Untuk mengatasi masalah-masalah ini, KP2KP Bangil telah menyediakan berbagai solusi. Di antaranya, mereka memberikan pendampingan langsung bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan teknis. Selain itu, mereka juga mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan literasi digital, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan. Petugas juga berupaya untuk terus memperbaiki infrastruktur pendukung, termasuk memperkuat sinyal internet di wilayah yang masih terjangkau.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Transformasi digital dalam layanan perpajakan melalui pembuatan NPWP dan aktivasi EFIN di KP2KP Bangil menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam mempermudah proses administrasi perpajakan. Meskipun demikian, tantangan seperti infrastruktur internet yang belum merata dan rendahnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat perlu menjadi perhatian serius. Untuk memaksimalkan manfaat dari sistem digital ini, diperlukan upaya yang lebih besar dalam meningkatkan pendidikan digital dan memperbaiki infrastruktur teknologi di seluruh wilayah Indonesia. Dengan kolaborasi antara pemerintah, instansi terkait, dan masyarakat, transformasi digital dalam perpajakan diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan inklusif.

Saran

Penelitian ini menawarkan kontribusi penting terhadap literatur transformasi digital dalam administrasi perpajakan dengan memberikan fokus pada studi kasus spesifik di KP2KP Bangil. Melalui analisis mendalam terhadap efektivitas pembuatan NPWP dan aktivasi EFIN, penelitian ini tidak hanya menyoroti manfaat signifikan dari sistem digital seperti efisiensi dan aksesibilitas, tetapi juga memberikan wawasan tentang tantangan yang dihadapi, seperti kesenjangan digital dan rendahnya literasi teknologi. Solusi yang diusulkan, seperti pelatihan literasi digital dan peningkatan infrastruktur internet, menunjukkan potensi kolaborasi antara pemerintah, instansi terkait, dan masyarakat untuk mengatasi hambatan ini. Dengan demikian, artikel ini relevan sebagai rujukan bagi pembuat kebijakan dan peneliti yang ingin mengeksplorasi penguatan sistem perpajakan digital di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Alief Rahmawati, A., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature Review Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 225–233. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.33>
- Fredrik, A. A., Mokat, J. E. H., & Tarore, S. V. (2024). *PENGELOLAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI KOTA MANADO*. 4(1), 243–255.
- Maimuna, F. F., Alda, N., Roroa, F., & Agit, A. (2024). *Transformasi Digital dalam Kewirausahaan : Analisis Faktor Penghambat dan Pendorong Perkembangan Ekonomi Digital*.
- Ningsih, D. N. C., Rokhimakhumullah, D. N. F., Drajat, E. U., Saputra, K. G., & Irawan, A. B. (2024). ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI INDONESIA. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(1), 37–48.
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). *TRANSFORMASI SISTEM PERPAJAKAN DI ERA DIGITAL : TANTANGAN, INOVASI, DAN KEBIJAKAN*. 4(4), 340–348. <https://doi.org/10.53866/jimi.v4i4.648>
- Supriadi, I. (2024). Transformasi Sistem Perpajakan Menggunakan Teknologi Blockchain Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Mengurangi Penyimpangan. *MUC Tax Journal*, 2(1), 29–44. <https://doi.org/10.61261/muctj.v2i1>
- Tiurma, T., Sipahutar, U., & Tina, A. (2024). *Efektivitas E-System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak : Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan*. 01(01), 62–70.