

# ANALISIS PENERAPAN LAYANAN PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SECARA *E-REGISTRATION*

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)

Enggar Putri Wulandari  
Srikandi Kumadji  
Achmad Husaini

(PS Perpajakan, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya,  
[115030400111019@ub.ac.id](mailto:115030400111019@ub.ac.id))

## *Abstract*

*This research aims to know and describe the process of implementation and the result of implementation individual taxpayer identification number registration service with e-registration that is done by pratama surabaya tax service office. The kind of research that was used a descriptive. The results of the research have been process of implementation individual taxpayer identification number registration service through e-registration by pratama surabaya tax service office has been good and match with SE-20/PJ/2013. It is proved with increasing the taxpayer and the user electronic registration service with e-registration each years with the contribution realization increase each years. Obstacles that arose from the implementation of this program are user's are depended to the system and connecting of internet, the number of human resources and the level of understanding about taxpayer while supporter factor come from surabaya government, the citizens awareness and time efficiency that is needed.*

**Keyword :** *Taxpayer Identification Number Registration, E-Registration*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan proses penerapan dan hasil penerapan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak orang pribadi secara *e-registration* pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya wonocolo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Hasil penelitian menemukan bahwa proses penerapan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak orang pribadi secara *e-registration* yang diterapkan oleh kantor pelayanan pajak pratama surabaya Wonocolo telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan SE-20/PJ/2013. Terbukti dengan meningkatnya jumlah wajib pajak terdaftar dan pengguna layanan *e-registration* dari tahun ke tahun dengan tingkat kontribusi dari tahun ke tahun yang terus membaik. Hambatan yang muncul adalah ketergantungan sistem dan koneksi internet, jumlah sumber daya manusia, dan tingkat pemahaman wajib pajak. Sedangkan faktor pendukung dari penerapan layanan ini adalah dukungan pemerintah Kota Surabaya, kesadaran masyarakat dan efisiensi waktu.

**Kata Kunci :** *Nomor Pokok Wajib Pajak, E-Registration*

## **PENDAHULUAN**

Indonesia hingga saat ini masih menjadi salah satu Negara berkembang yang tidak henti-hentinya melakukan pembangunan. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut maka pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan yang diperuntukkan untuk proses pembangunan tersebut (Hendrich, 2014:1). Maka dari itu pemerintah terus berusaha untuk mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan Negara yang stabil baik yang berasal dari sektor pajak maupun non pajak. Penerimaan sektor non pajak berasal dari

penerimaan yang bersumber dari pengelolaan dana pemerintah, penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam, penerimaan dari hasil-hasil pengelolaan kekayaan Negara yang dipisahkan, penerimaan dari pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, penerimaan berdasarkan hasil putusan pengadilan dan yang berasal dari denda administrasi, penerimaan berupa hibah yang merupakan hak pemerintah (UU No. 20 Tahun 1997, pasal 2). Reformasi mendasar terus dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak guna meningkatkan penerimaan Negara, Salah

satu bentuk reformasi yang diterapkan adalah dengan menerapkan sistem administrasi yang semula manual menjadi *online*. Penerapan sistem *electronic registration* merupakan salah satu langkah konkrit yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak dalam memperbaiki kualitas layanan. Layanan *e-registration* ini merupakan layanan yang diberikan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak dalam hal wajib pajak yang ingin memperoleh nomor pokok wajib pajak dapat melakukan pendaftaran dengan cara *online* (Direktorat Jendral Pajak, 2010).

Pada kenyataannya penerapan layanan *electronic registration* ini kurang diminati oleh para masyarakat. Menurut kepala seksi pelayanan aplikasi dan registrasi pajak Muhammad Jufri semenjak diluncurkan layanan *e-registration* kurang begitu diminati terbukti dengan jumlah pengguna yang hanya 2 juta wajib pajak dari sekitar 16 juta wajib pajak yang melakukan pendaftaran dengan menggunakan layanan ini di Indonesia (Direktorat Jendral Pajak, 2010). Kondisi tersebut juga terjadi pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Pada tahun 2010 jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan layanan *e-registration* hanya 528 dari 12.458 pendaftar (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo, 2015). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak orang pribadi secara *e-registration* dan mengetahui hasil penerapan dari layanan tersebut pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pajak

S.I Djajadiningrat dalam Resmi (2011:1) mengungkapkan Pajak adalah bentuk kontribusi wajib yang diberikan kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang yang berlaku namun tidak mendapat imbalan secara langsung yang bertujuan untuk memenuhi keperluan Negara. Pajak merupakan bentuk peralihan kekayaan dari pihak rakyat yang diberikan kepada kas negara yang memiliki tujuan untuk membiaya pengeluaran rutin negara dan surplus-nya digunakan untuk kegiatan *public saving* yang merupakan sumber utama dalam membiayai kegiatan *public investment* (Soemitro dalam Suandy, 2011:2).

### Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor identitas yang diberikan kepada wajib pajak oleh pihak fiskus sebagai sarana pengadministrasi perpajakan. Nomor Pokok Wajib Pajak ini digunakan sebagai tanda pengenal atau identitas wajib pajak (Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007).

### Tempat Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dapat dilakukan pada :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi, dapat melakukan pendaftaran pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak sesuai dengan KTP selain itu juga dapat melakukan pendaftaran secara *online*.
2. Wajib Pajak Badan, dapat melakukan pendaftaran pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan atau kegiatan usaha Wajib Pajak selain itu juga dapat melakukan pendaftaran secara *online* (Peraturan Menteri Keuangan No. 20/PMK.03/2008).

### E-Registration

*Electronic Registration (E-Registration)* adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak secara *online*. Sedangkan bagi wajib pajak yang telah terdaftar dan ingin merubah data wajib pajak tersebut dapat memanfaatkan layanan *Electronic Registration* ini. (PER-20/PJ/2013).

### Tatacara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

Tatacara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara manual dan *online*. Tatacara pendaftaran secara manual yaitu :

1. Wajib Pajak datang ke KPP dengan membawa fotocopy KTP dan akte pendirian badan untuk wajib pajak badan
2. Mengisi formulir pendaftaran
3. Menyerahkan kepada petugas
4. Petugas memproses
5. Bila dianggap lengkap Wajib Pajak dinyatakan terdaftar dan mendapat kartu NPWP (PER-38/PJ/2013).

Sedangkan cara yang kedua adalah melakukan pendaftaran secara *online*. Tatacara pendaftaran NPWP secara *online* adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak Membuka situs resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu <http://www.pajak.go.id>
2. Selanjutnya memilih menu *e-registration*.
3. Karena belum terdaftar wajib pajak harus membuat account Wajib Pajak guna membuat username dan password.
4. Setelah wajib pajak telah memiliki username dan password selanjutnya login pada sistem *e-registration* dan mengisi username dan password yang telah dibuat sebelumnya.
5. Wajib Pajak memilih kategori yaitu Badan, Orang Pribadi atau Bendaharawan.
6. Mengisi formulir Permohonan Pendaftaran secara online dengan jelas dan benar.
7. Memilih tombol "daftar" dan formulir akan terkirim secara elektronik ke KPP dimana wajib pajak melakukan pendaftaran
8. Mencetak Formulir Registrasi dan Kartu Terdaftar Sementara untuk selanjutnya dikirim melalui pos ke KPP dimana wajib pajak melakukan pendaftaran dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan.
9. Apabila dianggap lengkap wajib pajak akan mendapatkan kartu NPWP asli (Direktorat Jendral Pajak, 2010).

### Kontribusi

Untuk mengetahui seberapa bermanfaat suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah bermanfaat bagi masyarakat kita dapat mengukurnya melalui tingkat kontribusi kebijakan tersebut. Berikut ini rumus yang digunakan peneliti untuk menghitung tingkat kontribusi layanan *e-registration* :

$$\frac{\text{Realisasi WP OP Pengguna Layanan}}{\text{Realisasi WP OP Terdaftar}} \times 100\%$$

Sumber : Halim (2004:163)

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kontribusi dari layanan *e-registration* dapat dilihat pada tabel.1 berikut ini :

Tabel 1. Klasifikasi Pengukuran Tingkat Kontribusi

Presentase	Kriteria
< 10%	Sangat kurang
< 20,00%	Kurang
< 30,00%	Sedang
< 40,00%	Cukup Baik
< 50,00%	Baik
> 50,00%	Sangat baik

Sumber : Halim (2004:163)

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif (Arikunto, 2013:3) Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang melakukan analisis yang hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu dimana peneliti menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan harus selalu jelas dan berdasarkan faktualnya sehingga semua dapat dikembalikan pada data yang diperoleh. Uraian kesimpulan didasari oleh angka yang telah diolah secara tidak terlalu dalam. Kebanyakan pengolahan data pada penelitian deskriptif didasarkan pada analisis persentase dan analisis kecenderungan (Azwar, 2012:6).

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi (Moleong, 2011:190). Dengan Tahapan-tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis pelaksanaan penerapan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *electronic registration (e-registration)*.
  - 1) Mengetahui pelaksanaan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *electronic registration (e-registration)*.
  - 2) Mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *electronic registration (e-registration)*.
- b. Menganalisis hasil penerapan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *electronic registration (e-registration)*.
  - 1) Mengetahui jumlah wajib pajak terdaftar kantor pelayanan pajak pratama surabaya Wonocolo.
  - 2) Mengetahui jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *electronic registration (e-registration)*.
  - 3) Mengetahui tingkat kontribusi penerapan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *electronic registration (e-registration)* terhadap peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar.
  - 4) Mengetahui upaya yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak surabaya wonocolo dalam meningkatkan pengguna layanan

- c. Menarik kesimpulan atau memverifikasi atas hasil penerapan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak secara *electronic registration* (Milles and Huberman,2009:7).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Layanan Pendaftaran NPWP Secara *E-Registration*

#### 1. Prosedur Pendaftaran dan Pembuatan NPWP Secara *E-Registration*

Prosedur pelayanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* telah dijalankan dengan baik sesuai dengan PER-20/PJ/2013. Setiap masyarakat ataupun badan yang telah memenuhi persyaratan objektif maupun subjektif diwajibkan untuk melakukan pendaftaran NPWP pada KPP/KP4/KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak. Pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dilakukan paling lambat pada satu hari kerja apabila semua persyaratan telah dianggap lengkap oleh pihak fiskus.

#### 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Layanan Pendaftaran NPWP Secara *E-Registration*

##### a. Ketergantungan Sistem dan Jaringan Internet

Penerapan layanan pendaftaran NPWP merupakan aplikasi yang masih bergantung pada adanya koneksi jaringan internet sehingga wajib pajak maupun fiskus tidak bisa Login apabila tidak tersambung dengan jaringan internet.

##### b. Jumlah Sumber Daya Manusia

Jumlah fiskus yang hanya dua orang yang menangani layanan ini menjadi salah satu faktor penghambat layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

##### c. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Masih kurangnya kesadaran dan pemahaman para masyarakat khususnya setiap individu yang penghasilannya sebenarnya telah melebihi PTKP namun masih belum mendaftarkan diri menjadi wajib pajak terdaftar membuat pihak fiskus untuk melakukan sosialisasi ulang. Selain itu masih banyaknya wajib pajak yang tidak paham bagaimana menggunakan internet juga menjadi salah satu faktor penghambat fiskus dalam menjalankan

layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration*.

##### d. Dukungan Pemerintah Kota Surabaya

Pihak Pemerintah Kota Surabaya selalu mempermudah perijinan ketika fiskus ingin memasang banner atau reklame untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Surabaya.

##### e. Efisiensi Waktu

Layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* ini memiliki salah satu manfaat yaitu efisiensi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan waktu. Fiskus hanya memerlukan waktu satu hari kerja untuk menyelesaikan layanan ini.

##### f. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran beberapa masyarakat yang sadar akan pajak menjadi salah satu faktor pendukung layanan ini, apabila tidak ada kesadaran masyarakat layanan ini juga tidak bisa berjalan baik.

### Hasil Penerapan Layanan Pendaftaran NPWP Secara *E-Registration*

#### 1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar

Berikut disajikan Tabel peningkatan Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tahun 2011-2014:

Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Tahun	Jumlah (Orang)	Pertumbuhan	Persentase Pertumbuhan
2011	72.941	-	-
2012	78.610	5.669	7,77%
2013	83.807	5.197	7,12%
2014	89.570	5.763	7,90%

Sumber : Data Diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo terus mengalami peningkatan. Untuk persentase pertumbuhan jumlah wajib pajak terdaftar pada KPP Pratama dari tahun 2011-2014 mengalami fluktuatif. Hal ini terjadi karena dari tahun ketahun jumlah wajib pajak potensial bersifat fluktuatif.

#### 2. Jumlah Wajib Pajak OP Pengguna Layanan *E-Registration*

Berikut disajikan Tabel jumlah wajib pajak orang pribadi pengguna layanan *e-registration* pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo tahun 2011-2014:

Tabel 3. Jumlah Wajib Pajak OP Pengguna Layanan *E-Registration*

Tahun	Jumlah Pengguna (orang)	Pertumbuhan	Persentase Pertumbuhan
2010	528	-	-
2011	3.037	2.509	475,2%
2012	3.458	421	79,73%
2013	3.688	232	43,94%
2014	3.877	189	35,8%

Sumber : Data Diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama yang memanfaatkan layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. untuk tingkat persentase pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2011 sebesar 475,2% pada tahun ini jumlah pengguna layanan ini dirasa cukup maksimal. Sedangkan jumlah persentase terendah terjadi pada tahun 2014 hal ini bisa terjadi dapat dikarenakan jumlah wajib pajak potensial dari tahun ke tahun yang terus berfluktuatif dan faktor lain seperti faktor kejenuhan para wajib pajak turut mempengaruhi.

### 3. Analisis Kontribusi Layanan Pendaftaran NPWP Secara E-Registration

Berikut tabel yang menunjukkan besarnya kontribusi penerapan layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* KPP Pratama Surabaya Wonocolo:

Tabel 4. Kontribusi Layanan Pendaftaran NPWP Secara E-Registration

Tahun	Presentase	Kriteria
2010	4,2 %	Sangat Kurang
2011	43,39%	Baik
2012	72,28%	Sangat Baik
2013	85,19%	Sangat Baik
2014	84,35%	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, Kontribusi terus membaik persentase tertinggi berada pada tahun 2013 dengan 85,19% dan persentase terendah pada tahun 2010 sebesar 4,2%. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus menjadi salah satu faktor pendukung peningkatan kontribusi dari layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* ini.

### 4. Upaya Pihak KPP Pratama Surabaya Wonocolo

#### a. Melakukan Kegiatan Sosialisasi

##### 1) Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung yang dilakukan oleh pihak KPP yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi secara langsung dan berinteraksi langsung dengan para masyarakat. Kegiatan lain

yang terus dilakukan yaitu dengan mengadakan *Early Tax Education, Tax Goes To School* ataupun *Tax Goes To Campus* biasanya kedua kegiatan ini berbentuk perlombaan seperti cerdas cermat, Debat, atau bahkan pidato yang mengusung tema mengenai perpajakan. Selain itu cara lain yang digunakan adalah dengan mengadakan sarasehan/*tax gathering*, kelas pajak, seminar/ diskusi, dan *workshop/* bimbingan teknis.

#### 2) Sosialisasi Tidak Langsung

Bentuk sosialisasi tidak langsung yang dilakukan pihak KPP adalah dengan mengadakan *talkshow* TV, *built-in program*, dan *talkshow* radio. Selain itu tiap tahunnya KPP juga melakukan pencetakan koran/ majalah/ tabloid/ buku. KPP juga Melakukan *booklet/leaflet* perpajakan. Selain itu cara lain yaitu dengan mengadakan rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan bahkan melakukan pembuatan komik perpajakan.

#### b. Melakukan Pembuatan Iklan atau pemasangan banner/billboard

Bentuk upaya yang dilakukan oleh pihak KPP selain melakukan sosialisasi adalah dengan mengadakan kegiatan seperti pembuatan iklan, pemasangan spanduk/ banner/ billboard, penyebaran pesan singkat kepada masyarakat sekitar, aksi simpatik turun ke jalan, mobil keliling, dan konsultasi yang membahas berbagai hal yang berhubungan dengan perpajakan. Kegiatan ini sampai sekarang masih terus dilakukan oleh pihak KPP karena dianggap sangat penting guna terus memperbaiki kualitas pelayanan yang mereka berikan sehingga peminat pengguna layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration* dapat terus mengalami peningkatan.

#### c. Melakukan pelayanan help desk

Upaya lain yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Surabaya Wonocolo adalah dengan menyediakan pelayanan *help desk* guna mendukung penerapan layanan pendaftaran NPWP secara *e-registration*. pelayanan *help desk* ini memiliki tujuan untuk memberi kemudahan bagi pihak wajib pajak dalam memperoleh informasi mengenai

semua hal yang berhubungan dengan perpajakan. Bagi wajib pajak yang belum mengerti mengenai kebijakan ataupun proses administrasi perpajakan, wajib pajak dapat datang langsung ke KPP dimana wajib pajak terdaftar dan menemui *Account Representative*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses pelaksanaan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak orang pribadi secara *e-registration* yang dilakukan pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya wonocolo telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan SE-20/PJ/2013.
2. Hasil penerapan layanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak orang pribadi secara *e-registration* pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya wonocolo telah berjalan dengan baik, terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar dan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan layanan *e-registration* pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Sedangkan tingkat kontribusi layanan ini dari tahun ketahun semakin membaik dengan tingkat kontribusi tertinggi terjadi pada tahun 2013 sebesar 85,19% dan terendah pada tahun 2010 sebesar 4,2%.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut ini saran yang diberikan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak dan pihak KPP Pratama Surabaya Wonocolo :

1. Peneliti memberikan saran kepada pihak Direktorat Jendral Pajak untuk terus melakukan pembenahan sistem jaringan internet server pusat yang terkadang masih terjadi gangguan agar pelayanan yang mereka berikan kepada wajib pajak dapat berjalan dengan baik dan maksimal.
2. Peneliti memberikan saran kepada pihak Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan fasilitas Tanya Pajak secara *online* yang dapat diakses oleh siapapun, sehingga bagi wajib pajak yang belum mengerti dan paham mengenai peraturan terbaru dapat langsung melakukan tanya jawab pada web/media sosial tersebut.

3. Peneliti memberikan saran kepada pihak KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk terus melakukan pembenahan sistem administrasi dengan cara melakukan evaluasi setiap tahunnya. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan layanan kritik dan saran bagi wajib pajak pengguna layanan *e-registration*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar, S. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Direktorat Jendral Pajak. 2010. *Layanan E-Registration Kurang Diminati*. <http://www.pajak.go.id> diakses tanggal 10 Mei 2014
- Direktorat Jendral Pajak. 2010. *Tatacara Pendaftaran NPWP Online*. <http://www.pajak.go.id> diakses tanggal 19 Juni 2014
- Halim. Abdul. 2004. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hendrich, Mahdi. 2014. *Analisis Evaluasi Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Manual dan e-registration Di Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin*. Jurnal Ilmiah Volume VI No.III, 2014. Palembang: Politeknik Darussalam Palembang.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. 2010. *Data Jumlah Wajib Pajak Pengguna E-Registration*.
- Milles, Matthew B. dan A. Huberman. 2009. *An Expand Sourcebook Qualitative Data Analysis Second Edition*. California: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Keuangan No. 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 Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak

Republik Indonesia, Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor : PER-38/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak.

Republik Indonesia. Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-20/PJ/2013 Tentang Tatacara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan data dan Pemindahan Wajib Pajak.

Resmi, Siti. (2011), *Perpajakan Teori dan Kasus*: Edisi Enam. Jakarta: Salemba Empat.

Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak ed 5*. Jakarta : Salemba Empat