

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Data Umum

a. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo sebelumnya merupakan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Purworejo (KPPBB) yang melayani Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan BPHTB. Untuk pemungutan pajak PPh daerah Purworejo menjadi wewenang Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen dan sebagian Karipta Yogyakarta.

Pada pertengahan tahun 2008 dengan adanya moderenisasi di bidang perpajakan maka terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak baru di setiap daerah termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo. Dengan terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak baru bertujuan untuk mengoptimalkan penggalan potensi dan basis di bidang perpajakan. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo merupakan penggabungan dari sebagian wilayah kerja KPP Pratama Kebumen, sebagian KPPBB Purworejo dan sebagian Karipta Yogyakarta sehingga wilayah kerjanya meliputi wilayah administrasi seluruh Kabupaten Purworejo.

b. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo meliputi satu wilayah kabupaten, yaitu Kabupaten Purworejo yang terdiri atas 6 kecamatan terbagi menjadi 494 desa atau kelurahan.

Kabupaten Purworejo terletak di Provinsi Jawa Tengah bagian selatan dan terletak pada jalur penghubung lintas selatan antara Yogyakarta dan Kebumen. Berada antara $109^{\circ} 47' - 110^{\circ} 08' 20''$ Bujur Timur dan $07^{\circ} 32' 00'' - 07^{\circ} 54' 00''$ Lintang Selatan, dengan luas wilayah 1.034,82 Km² atau 103.481,77 Ha. Wilayah yang berbatasan dengan Kabupaten Purworejo adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara	: Kabupaten Wonosobo (KPP Pratama Temanggung)
Sebelah Timur	: Kabupaten Magelang (KPP Pratama Magelang) dan Kabupaten Kulon Progo – DIY (KPP Pratama Wates)
Sebelah Selatan	: Samudera Indonesia
Sebelah Barat	: Kabupaten Kebumen (KPP Pratama Kebumen)

c. Visi, Misi, dan Motto Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

1) Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

“Menjadi Institusi Pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan

dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesional yang tinggi”

2) Misi KPP Pratama Purworejo

“Menghimpun penerimaan Negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Negara melalui sistem perpajakan yang efektif”

3) Motto KPP Pratama Purworejo

“Bersama Pajak Membangun Bangsa”

d. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

1) Kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Purworejo

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo merupakan instansi vertikal pada Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah naungan DJP dan bertanggung jawab langsung kepada Kanwil DJP Jawa Tengah II.

2) Tugas Kantor Pelayanan Pajak Purworejo

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo mempunyai tugas melakukan penyuluhan, melayani dan mengawasi Wajib Pajak di bidang Pajak dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3) Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Purworejo

Dalam menjalankan tugasnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a) Mengumpulkan, mencairkan dan mengelola data, mengamati potensi pajak, menyajikan informasi pajak, pendapatan objek dan subjek pajak.
 - b) Menetapan dan Menerbitan produk hukum pajak.
 - c) Melakukan administrasi dokumen dan berkas tentang pajak penerimaan dan mengolah Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
 - d) Penyuluhan perpajakan.
 - e) Melaksanakan registrasi Wajib Pajak.
- e. Kebijakan dan Progam yang diterapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

1) Kebijakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

Adapun kebijakan yang ada pada KPP Pratama Purworejo yaitu :

- a) Meningkatkan layanan yang berkualitas.
- b) Mencapai rencana penerimaan pajak.
- c) Membangun masyarakat yang sadar dan peduli pajak.
- d) Mewujudkan SDM yang profesional.

2) Program Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

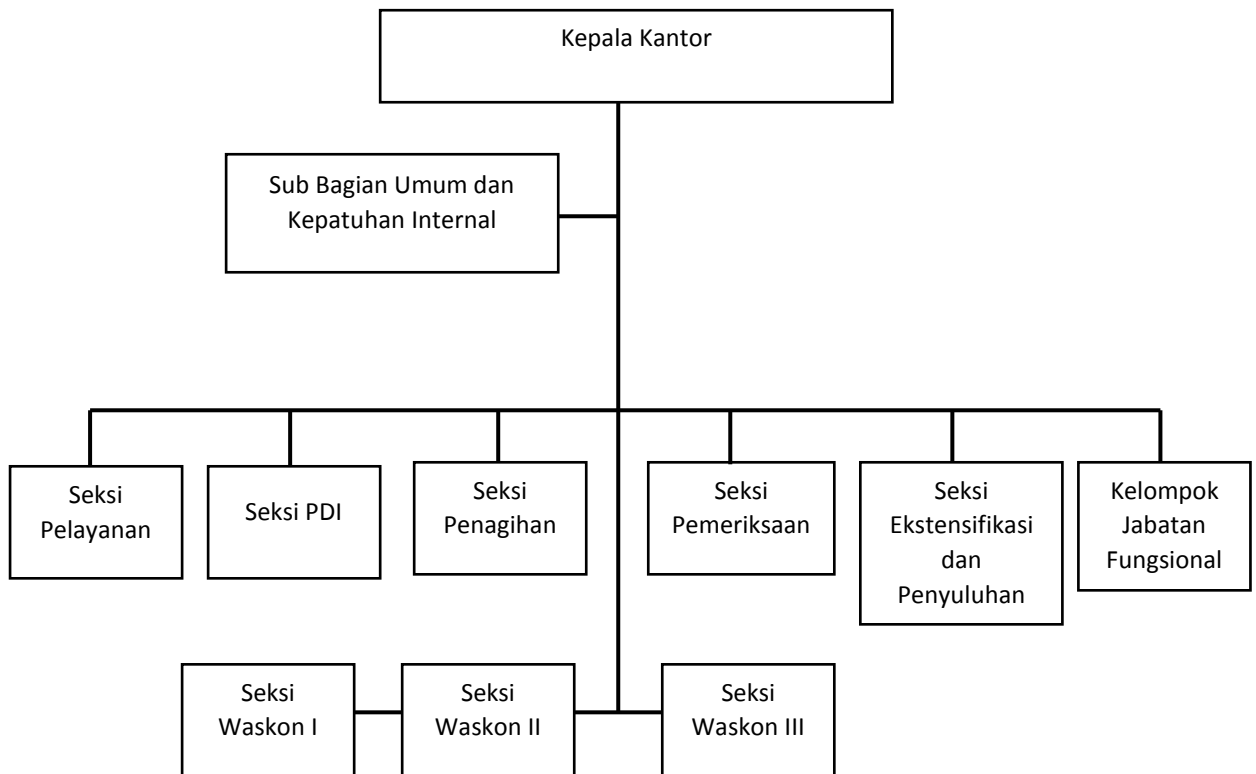
Adapun Program yang dilakukan KPP Pratama Purworejo yaitu:

- a) Meningkatkan sarana dan cetak biru MSDM.
- b) Meningkatkan layanan yang berkualitas.
- c) Pemeriksaan Intensifikasi Perpajakan.
- d) Ekstensifikasi Perpajakan.

f. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia KOMK.55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 disebutkan bahwa struktur organisasi KPP Pratama Purworejo terdiri dari:

- 1) Kepala Kantor
- 2) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
- 3) Seksi Pelayanan
- 4) Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- 5) Seksi Penagihan
- 6) Seksi Pemeriksaan
- 7) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
- 8) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- 9) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- 10) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- 11) Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

g. Uraian Tugas Instansi

1) Kepala Kantor

Mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan.

2) Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal Melaksanakan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan,

rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo.

3) Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan pelayanan pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas Wajib Pajak, penggalian potensi perpajakan serta ekstensifikasi Wajib Pajak.

4) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah data, menyajikan informasi tentang pajak, merekam dokumen, pelayanan untuk mendukung teknis komputer.

5) Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melaksanakan dan menatausahakan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan angsuran tunggakan pajak.

6) Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas menyusun rencana pemeriksaan, menerbitkan dan menyalurkan SP3, mengawasi aturan pelaksanaan pemeriksaan.

7) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subjek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

8) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Bertugas menetapkan dan menerbitkan produk hukum pajak, menerima dan mengolah surat pemberitahuan dan surat lainnya, melaksanakan registrasi Wajib Pajak, kerjasama tentang pajak.

9) Kelompok Jabatan Fungsional

Bertugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Data Khusus

Penulis mendapatkan hasil pada saat penelitian di KPP Pratama Purworejo berupa data sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan Pendaftaran NPWP secara Manual di KPP

Pratama Purworejo :

- 1) Wajib Pajak datang ke tempat pendaftaran.
- 2) Wajib Pajak mengantri untuk pendaftaran.
- 3) Wajib Pajak mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran kepada Petugas.

- 4) Petugas menerima formulir pendaftaran kemudian meneliti kelengkapan. Apabila tidak lengkap, Wajib Pajak harus melengkapi.
 - 5) Wajib Pajak akan diteliti statusnya oleh petugas apakah sudah terdaftar atau belum.
 - 6) Surat Pernyataan Telah Menerima Informasi Perpajakan diberikan oleh petugas kepada Wajib Pajak.
 - 7) LPAD dan BPS akan dicetak oleh petugas. BPS akan diberikan kepada Wajib Pajak dan LPAD dimasukkan ke dalam berkas pendaftaran.
 - 8) Petugas melakukan perekaman data, SKT dan kartu NPWP dicetak, selanjutnya diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
 - 9) SKT dan kartu NPWP akan diteliti oleh Kepala Seksi Pelayanan dan diserahkan kembali kepada Petugas.
 - 10) Petugas menyerahkan *starter-kit*, SKT dan Kartu NPWP kepada Wajib Pajak.
- b. Prosedur Pelayanan Pendaftaran NPWP secara elektronik (*e-Registration*) yaitu :
- 1) Wajib Pajak membuka internet dengan alamat <http://www.pajak.go.id>.
 - 2) Wajib Pajak memilih menu sistem *e-Registration*, dan membuat akun baru.

- 3) Masuk ke sistem *e-Registration* dengan mengisi *username* dan *password* yang telah dibuat.
 - 4) Formulir permohonan serta persyaratan dari Wajib Pajak dikirimkan ke KPP dengan lengkap melalui Aplikasi *e-Registration*.
 - 5) Dokumen persyaratan yang sudah dikirim akan diteliti oleh petugas kelengkapannya, kemudian akan diproses dan dilakukan pengecekan.
 - 6) Petugas meneliti status Wajib Pajak apakah sudah terdaftar atau belum.
 - 7) Konsep SKT dan Kartu NPWP dicetak oleh petugas, selanjutnya diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
 - 8) Kartu NPWP dan SKT diteliti oleh Kepala Seksi Pelayanan, dan diserahkan kembali kepada Petugas.
 - 9) Petugas menyerahkan *starter-kit*, SKT, dan Kartu NPWP kepada Wajib Pajak.
- c. Hambatan yang terjadi dalam Pelayanan Pendaftaran NPWP

Hambatan-hambatan yang biasanya terjadi di KPP Pratama Purworejo adalah :

- 1) Saat mengirim lewat pos banyak Wajib Pajak yang belum menerima kartunya, padahal sudah dikirim.
- 2) Beberapa Wajib Pajak masih ada yang mengalami kebingungan.

- d. Upaya yang dilakukan KPP dalam mengatasi hambatan Pelayanan Pendaftaran NPWP

Beberapa upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi, yaitu :

- 1) Menyuruh Wajib Pajak untuk datang sendiri ke KPP.
- 2) Melakukan sosialisai dan menyiapkan Satpam untuk mengarahakan Wajib Pajak yang ditempatkan di samping pintu masuk.

B. Pembahasan

1. Prosedur Pelayanan Pendaftaran NPWP secara Manual di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo :

Tahapan Prosedur pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Purworejo secara manual sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak datang ke tempat pendaftaran.
- b. Wajib Pajak mengantri untuk pendaftaran.
- c. Wajib Pajak mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran kepada Petugas.
- d. Petugas menerima formulir pendaftaran kemudian meneliti kelengkapan. Apabila tidak lengkap, Wajib Pajak harus melengkapi.
- e. Wajib Pajak akan diteliti statusnya oleh petugas apakah sudah terdaftar atau belum.
- f. Surat Pernyataan Telah Menerima Informasi Perpajakan diberikan oleh petugas kepada Wajib Pajak.

- g. LPAD dan BPS akan dicetak oleh petugas. BPS akan diberikan kepada Wajib Pajak dan LPAD dimasukkan ke dalam berkas pendaftaran.
- h. Petugas melakukan perekaman data, SKT dan kartu NPWP dicetak, selanjutnya diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
- i. SKT dan kartu NPWP akan diteliti oleh Kepala Seksi Pelayanan dan diserahkan kembali kepada Petugas.
- j. Petugas menyerahkan *starter-kit*, SKT dan Kartu NPWP kepada Wajib Pajak.

Hal ini seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Bapak Haris Nuradiyanto :

“Dalam hal pendaftaran NPWP Orang Pribadi sangat mudah, Wajib Pajak mengambil nomor antrian, menunggu panggilan NPWP sambil mengisi persyaratan formulirnya dan juga membawa fotokopi KTP, kemudian ke loket NPWP oleh petugas akan dicek isian formulirnya sambil mengantri, selanjutnya NPWP dicetak, kalau sudah terdaftar ditunggu langsung jadi.” (Wawancara tanggal 11 September 2017)

2. Prosedur Pelayanan Pendaftaran NPWP secara elektronik (*e-Registration*) yaitu sebagai berikut :

Tahapan prosedur pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Purworejo secara *e-Registration* sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak membuka internet dengan alamat <http://www.pajak.go.id>.



Gambar 4.2 Cara Membuka Situs

- b. Wajib Pajak memilih menu sistem *e-Registration* kemudian membuat akun baru.



Gambar 4.3 Memilih Menu *e-Registration*

Gambar 4.4 Membuat Akun Baru

- c. Masuk ke sistem *e-Registration* dan melakukan pengisian *username* dan *password* yang sudah dibuat.

Gambar 4.5 Mengisi Username dan Password

- d. Formulir permohonan serta persyaratan dari Wajib Pajak dikirimkan ke KPP dengan lengkap melalui Aplikasi *e-Registration*.

The screenshot shows the 'Formulir Registrasi Wajib Pajak Orang Pribadi' (Individual Taxpayer Registration Form) in a Mozilla Firefox browser. The page is titled 'e-registration' and is part of the 'Direktorat Jenderal Pajak' (Directorate General of Taxation) website. The date is 'Selasa, 17 November 2009' and the time is 'Selamat Datang' (Welcome).

The form is divided into several sections:

- IDENTITAS BHUMI:**
 1. Tittel / Gelar
 2. Nama Wajib Pajak (lengkap) *
 3. Nama Wajib Pajak (sesuai KTP) *
 4. Alamat tempat kedudukan/tinggal :
 - Jalan *
 - RT / RW *
 - Kode Pos *
- KORRESPONDENSI:**
 7. Alamat
 - Sama dengan Alamat Tempat Kedudukan/Tinggal
 - Jalan *
 - RT / RW *
 - Kode Pos *
 - Kode Wilayah *
- WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI:**
 9. Tempat/ Tanggal Lahir *
 10. No. Kartu Pengenal (diisi tanpa tanda baca) *
 11. Kebangsaan *
 12. Merk Dagang/Usaha

Buttons for 'DAFTAR' (Register) and 'BATAL' (Cancel) are visible at the bottom right of the form.

Gambar 4.6 Mengisi Formulir Pendaftaran

The screenshot shows the 'Cetak Dokumen' (Print Document) screen in the same Mozilla Firefox browser. The page is titled 'Cetak Dokumen' and contains the following text:

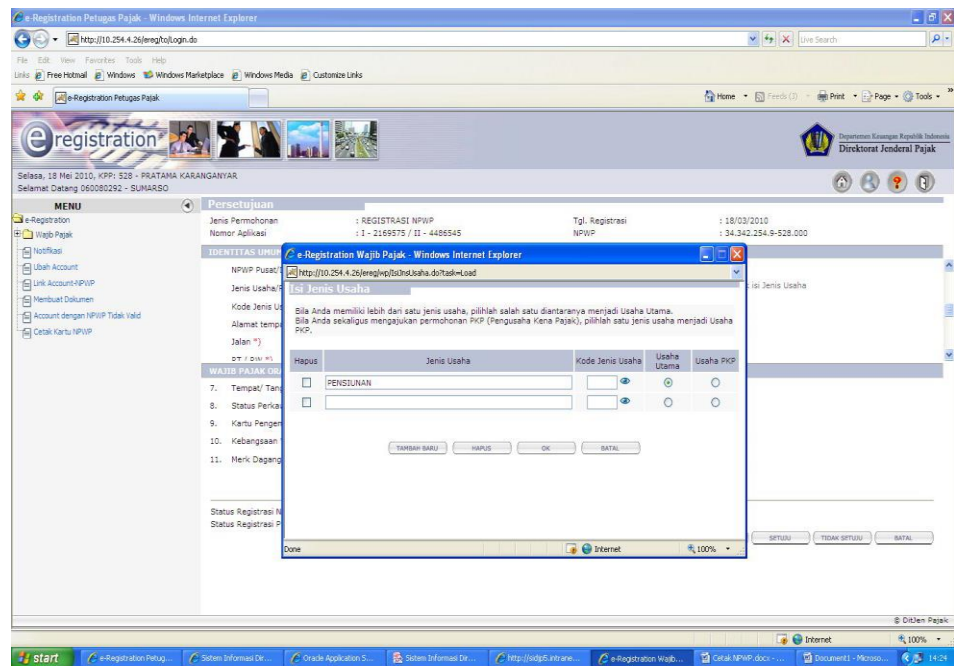
Klik dokumen yang ingin dicetak.
 Formulir Registrasi Wajib Pajak
 Surat Keterangan Terdaftar Sementara

A button labeled 'KEMBALI KE MENU UTAMA' (Return to Main Menu) is located at the bottom of the screen.

Gambar 4.7 Formulir Pendaftaran Telah Diisi Lengkap dan Benar

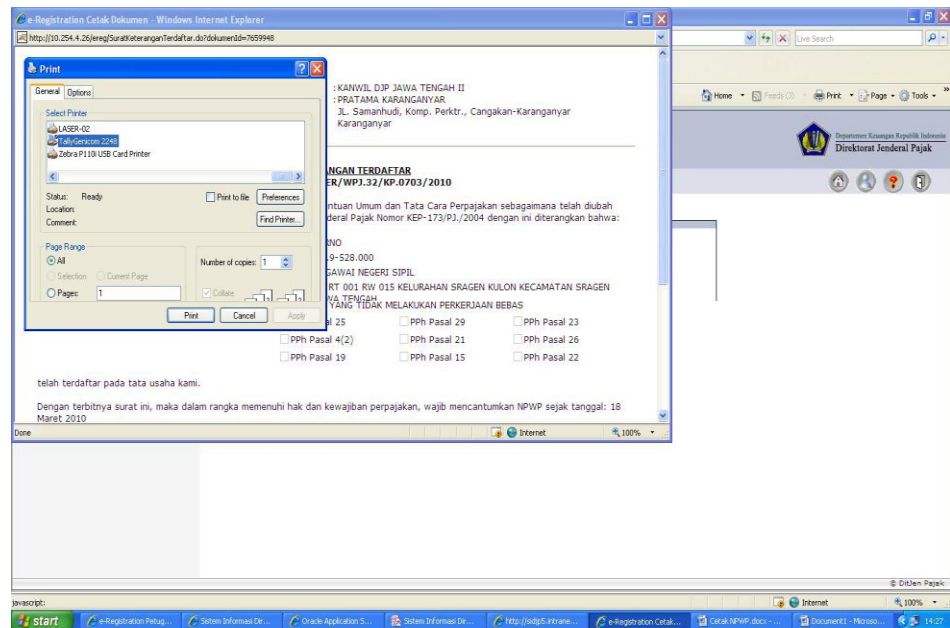
Jika persyaratan akan dikirim lewat online, maka Wajib Pajak harus mengunggah dokumen persyaratan tersebut. Jika persyaratan tidak dikirim online, maka Wajib Pajak mencetak SPD. Kemudian persyaratan dan SPD dikirim ke KPP.

- e. Dokumen persyaratan yang sudah dikirim akan diteliti oleh petugas kelengkapannya, kemudian akan diproses dan dilakukan pengecekan.



Gambar 4.8 Meneliti Data Yang Telah Diisi

- f. Petugas meneliti status Wajib Pajak apakah sudah terdaftar atau belum.
- g. Konsep SKT dan Kartu NPWP dicetak oleh petugas, selanjutnya diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.



Gambar 4.9 Mencetak Surat Keterangan Terdaftar

- h. Kartu NPWP dan SKT diteliti oleh Kepala Seksi Pelayanan, dan diserahkan kembali kepada Petugas.
- i. Petugas menyerahkan *starter-kit*, SKT, dan Kartu NPWP kepada Wajib Pajak.

Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Bapak Haris Nuradiyanto :

“Dalam hal pendaftaran NPWP OP secara *online*, di web tersebut sudah ada petunjuk/tata caranya. Dimulai dari Wajib Pajak membuka situs DJP dengan alamat <http://www.pajak.go.id>. Kemudian memilih menu sistem *e-Registration* dan membuat akun baru, kemudian masuk ke sistem *e-Registration* dengan mengisi *username* dan *password* yang telah dibuat. Selanjutnya mengirim dokumen persyaratan ke KPP. Petugas akan memantau informasi pendaftaran *e-Registration* setiap hari.” (Wawancara tanggal 11 September 2017)

3. Apakah prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara manual dan elektronik (*e-Registration*) di KPP Pratama Purworejo sudah sesuai dengan aturan *Standard Operating Procedures (SOP) Direktorat Jenderal Pajak*

Prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi secara manual dan elektronik (*e-registration*) sebagaimana yang sudah diamati langsung dan hasil wawancara, ada sedikit perbedaan pada tahapan awal prosedur pendaftaran secara manual di KPP Pratama Purworejo dibandingkan dengan aturan *Standar Operating Procedures (SOP) Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-60/PJ/2013*. Namun, secara keseluruhan tahapan prosedur pelayanan pendaftaran NPWP sudah dijalankan dengan baik.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Purworejo Bapak Haris Nuradiyanto :

“Dalam hal prosedur pelayanan pendaftaran NPWP baik secara manual maupun *e-registration* KPP Pratama Purworejo menggunakan aturan SOP Direktorat Jenderal Pajak yaitu SE/60/2013, bisa juga menggunakan KUP, PMK dan PER/20/2013.” (Wawancara tanggal 11 September 2017)

Perbedaan yang dimaksud pada tahapan awal prosedur pelayanan pendaftaran secara manual yaitu, jika di KPP Pratama Purworejo diawali dengan Wajib pajak datang ke tempat pendaftaran, kemudian mengambil nomor antrian untuk mendaftar. Sedangkan menurut SOP Nomor SE-60/PJ/2013 langsung dimulai dengan Wajib Pajak mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran kepada Petugas. Untuk tahapan selanjutnya sampai tahapan terakhir sudah sesuai, meskipun tidak dijelaskan secara detail dan lengkap seperti SE-60/PJ/2013 namun pada intinya prosedur yang dijalankan urutannya sama.

Secara elektronik prosedur pendaftarannya sudah sesuai dari awal sampai akhir. Dimulai dari Wajib Pajak membuka internet dengan alamat <http://www.pajak.go.id>, kemudian memilih menu sistem *e-Registration*, mengisi datanya dan menyampaikan persyaratan yang diperlukan, sampai dengan penyerahan *starter-kit*, SKT dan Kartu NPWP kepada Wajib Pajak.

4. Hambatan yang terjadi dalam Pelayanan Pendaftaran NPWP

Dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran NPWP, sering terjadi hambatan. Hambatan-hambatan yang biasanya terjadi adalah :

- a. Saat mengirim lewat pos banyak Wajib Pajak yang belum menerima kartunya, padahal sudah dikirim.

Pada saat melakukan pengiriman lewat pos banyak Wajib Pajak yang belum menerima kartu NPWP, padahal pihak KPP Pratama Purworejo sudah mengirim kartu tersebut. Sehingga mengakibatkan Wajib Pajak datang sendiri ke KPP untuk menanyakan dan mengambil kartu NPWP. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Bapak Haris Nuradiyanto :

“Pada saat mengirim lewat pos banyak Wajib Pajak yang belum menerima kartunya, padahal sudah dikirim. Sehingga Wajib Pajak datang sendiri ke KPP untuk mengambil kartunya.” (Wawancara tanggal 11 September 2017)

- b. Beberapa Wajib Pajak masih ada yang mengalami kebingungan.

Dalam prosedur pelayanan pendaftaran NPWP masih ada Wajib Pajak yang mengalami kebingungan mengenai tata cara, persyaratan, jangka waktu pemberian NPWP. Sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Haris Nuradiyanto :

“Kadang masih ada Wajib Pajak yang bingung saat mau mendaftar NPWP dan bagaimana tata caranya, apa saja syarat-syaratnya,

berapa lama jangka waktu pemberian NPWP.” (Wawancara tanggal 11 September 2017)

5. Upaya yang dilakukan KPP dalam mengatasi hambatan Pelayanan Pendaftaran NPWP

Demi kelancaran pelayanan pendaftaran NPWP KPP Pratama Purworejo melakukan beberapa upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi, yaitu :

- a. Menyuruh Wajib Pajak untuk datang sendiri ke KPP.

Pihak KPP Pratama Purworejo melakukan upaya dengan menginstruksikan Wajib Pajak untuk datang sendiri ke KPP untuk mengambil kartu NPWP. Hal ini untuk mencegah terjadinya hambatan yang tidak diinginkan. Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Haris Nuradiyanto:

“Dalam pengambilan kartu NPWP sebaiknya Wajib Pajak datang sendiri ke KPP, hal ini untuk mencegah terjadinya hambatan yang tidak diinginkan.” (Wawancara tanggal 11 September 2017)

- b. Melakukan Sosialisasi dan menyiapkan Satpam untuk mengarahkan Wajib Pajak yang ditempatkan di samping pintu masuk.

Dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada saat pelayanan pendaftaran NPWP bagi Wajib Pajak, KPP Pratama Purworejo melakukan sosialisasi tentang pendafatarn NPWP Orang Pribadi. Hal ini dilakukan untuk menambah pengetahuan Wajib Pajak. Selain itu, KPP juga menyiapkan Satpam yang ada di samping pintu masuk

untuk mengarahkan Wajib Pajak dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Haris Nuradiyanto selaku Kepala Seksi Pelayanan:

“KPP Pratama Purworejo sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu juga menyiapkan Satpam dan petugas lainnya untuk membantu mengarahkan Wajib Pajak dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran NPWP dan memberikan informasi yang dibutuhkan.” (Wawancara tanggal 11 September 2017)