

# PELAKSANAAN *E-BILLING* PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK

Agus Bandiyono dan Bella Florissa Septiana

Politeknik Keuangan Negara STAN Jakarta

**Abstract: Implementation of Tax e-Billing in Tax Office.** This study aims to see how the implementation of e-Billing tax is especially in the Tax Office Serpong and want to see the implementation of e-Billing tax when compared with the provisions contained in the Regulation of the Director General of Tax No. Per-26/PJ/2014 on Payment System Electronic Tax. This research method uses literature study method and field study conducted to obtain data describing the actual condition in the field. The results of this study indicate that the implementation of tax e-Billing in KPP Pratama Serpong in general has been implemented according to the procedure and has been running as it should though e-Billing own taxes still cause some problems for Taxpayers especially for taxpayers who are still less aware of IT will be very affect the use of e-Billing tax itself. On the other hand, the application of tax e-Billing has its own advantages. Proven to minimize human error because it reduces entry error by officer counters and become more accurate. Another advantage of e-Billing tax is environmentally friendly because it does not require a lot of paper, it is easier to pay because Taxpayers can pay taxes in many ways, anytime, and anywhere, and faster without having to queue. Sedangkan when compared between Regulation of Director General Tax No. PER - 26 / PJ / 2014 on Electronic Tax Payment System and the facts on the ground generally have gone accordingly without any deviation.

**Abstrak: Pelaksanaan *e-Billing* Pajak di Kantor Pelayanan Pajak.** Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan *e-Billing* pajak ini khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Serpong dan ingin melihat penerapan atas *e-Billing* pajak tersebut bila dibandingkan dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Metode penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan studi lapangan yang dilaksanakan untuk memperoleh data yang menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-Billing* pajak di KPP Pratama Serpong pada umumnya telah dilaksanakan sesuai prosedur dan sudah berjalan sebagaimana mestinya walaupun *e-Billing* pajak sendiri masih menimbulkan beberapa masalah bagi Wajib Pajak terutama bagi Wajib Pajak yang masih kurang mengetahui tentang IT akan sangat mempengaruhi penggunaan *e-Billing* pajak itu sendiri. Di sisi lain, penerapan *e-Billing* pajak ini memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri. Terbukti dapat meminimalisasi *human error* karena mengurangi kesalahan *entry* oleh petugas loket dan menjadi lebih akurat. Keunggulan *e-Billing* pajak yang lain adalah ramah lingkungan karena tidak memerlukan banyak kertas, lebih mudah membayarnya karena Wajib Pajak bisa membayar pajak dengan banyak cara, kapan saja, dan dimana saja, serta lebih cepat tanpa harus antri. Sedangkan apabila dibandingkan antara Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik dan fakta di lapangan pada umumnya telah berjalan sesuai tanpa ada penyimpangan.

**Kata kunci:** keuangan negara, ilmu administrasi, administrasi perpajakan, administrasi publik

## PENDAHULUAN

Menurut pasal ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Direktorat Jenderal Pajak terus meningkatkan pelayanan primanya demi terciptanya pelayanan publik yang baik terutama bagi Wajib Pajak. Untuk memenuhi hal itu, Direktorat Jenderal Pajak telah membuat terobosan baru untuk mempermudah pembayaran pajak bagi Wajib Pajak dengan adanya *billing system*. Pada sistem tersebut Wajib Pajak dapat membayar pajak melalui sistem online dan tidak perlu datang langsung ke bank persepsi untuk membayar pajak. Cukup dengan adanya fasilitas internet, Wajib Pajak dapat membayar pajak kapanpun dan

dimanapun Wajib Pajak berada.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran/ penyetoran pajak secara elektronik, kecuali untuk:

1. Pajak dalam rangka impor yang pembayarannya diadministrasikan oleh *Biller* Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan
2. Pajak yang tata-cara pembayarannya diatur secara khusus.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan terobosan baru demi terciptanya pelayanan prima bagi Wajib Pajaknya. Kini Direktorat Jenderal Pajak telah memiliki layanan *online* yang dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Layanan ini bernama *DJP Online*. Salah satu layanan dari *DJP Online* ini adalah *e-Billing* pajak. *E-Billing* pajak merupakan fasilitas pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui *teller bank/pos*, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau *internet banking* dengan menggunakan kode *billing*. Latar belakang *e-Billing* pajak ini sendiri adalah sebagai berikut.

1. Menerapkan metode pembayaran elektronik yang sudah populer di masyarakat. Masyarakat sudah terbiasa menggunakan metode ini untuk membayar tiket, tagihan televisi, internet, dll. Mereka dapat bertransaksi di mana saja tanpa antre.
2. Eliminasi kesalahan input oleh teller. Menurut survei independen Kementerian Keuangan terdapat catatan bahwa 50,32% kesalahan terjadi karena salah *entry* di *counter* atau *teller*, sehingga ada proses koreksi administrasi di belakangnya.
3. Arsitektur sistem yang lebih baik. Dalam sistem MPN-G2, tidak ada proses rekonsiliasi penerimaan karena *settlement* pembayaran ada di Direktorat Jenderal Perbendaharaan, tidak ada data reversal dan *unmatch*, data penerimaan negara diterima secara *real time*.

Mulai tanggal 1 Januari 2016, sistem pembayaran pajak dilakukan secara *online* menggunakan *e-Billing* pajak. Untuk menangani peralihan ini, dari pihak bank BUMN masih terus

melayani pembayaran manual sampai tanggal 30 Juni 2016 sedangkan PT POS Indonesia hingga saat ini masih menerima pembayaran secara manual. Penggunaan *e-Billing* pajak sampai saat ini juga masih menimbulkan beberapa kendala bagi Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong itu sendiri.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melihat bagaimana pelaksanaan *e-Billing* pajak ini khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Serpong dan ingin melihat penerapan atas *e-Billing* pajak tersebut bila dibandingkan dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

## METODE

Metode yang digunakan penulis untuk memperoleh dan menganalisis data yang dapat mendukung penulisan ini terdiri dari dua metode, yakni:

1. Metode Studi Literatur  
Dengan metode ini, penulis mempelajari sejumlah literatur untuk memperoleh dasar teoritis mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam karya tulis ini.
2. Metode Studi Lapangan  
Dengan metode ini, penulis melakukan survei objek penelitian secara langsung untuk mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara maupun penelaahan dokumen pada objek penulisan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik

Pembayaran/penyetoran pajak dilakukan dengan menggunakan mata uang rupiah Indonesia dan dolar Amerika Serikat. Pembayaran dengan dolar Amerika Serikat hanya dapat dilakukan untuk Pajak Penghasilan Pasal 25 (PPh 25), Pajak Penghasilan 29 (PPh 29), dan pajak penghasilan yang bersifat final yang dibayar sendiri oleh Wajib Pajak yang mendapatkan izin melakukan pembukuan dengan bahasa Inggris dan mata uang dolar Amerika Serikat.

Transaksi pembayaran/penyetoran pajak dapat dilakukan melalui Bank/pos persepsi

dengan kode *billing*. Untuk mendapatkan kode *billing*, bisa membuatnya sendiri melalui aplikasi *Billing* DJP, melalui bank/pos Persepsi atau pihak lain yang ditunjuk DJP, atau yang diterbitkan secara jabatan oleh DJP berupa ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar. Transaksi juga dapat dilakukan di ATM, *internet banking* dan EDC (*Electronic Data Capture*). Setelahnya, Wajib Pajak menerima bukti setoran yang disebut BPN (Badan Penerimaan Negara) dalam bentuk:

1. Dokumen bukti pembayaran yang diterbitkan Bank / Pos Persepsi;
2. Struk bukti transaksi dari ATM dan EDC;
3. Dokumen elektronik dari *internet banking*;
4. Teraan BPN (Badan Penerimaan Negara) pada SSP / SSP PBB (Surat Setoran Pajak / Surat Setoran Pajak untuk Pajak Bumi dan Bangunan).

BPN sekurang-kurangnya mencantumkan elemen-elemen sebagai berikut.

1. NTPN;
1. NTB/NTP;
2. Kode *billing*;
3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
4. Nama Wajib Pajak;
5. Alamat Wajib Pajak, kecuali untuk BPN yang diterbitkan melalui ATM dan EDC;
6. Nomor Objek Pajak (NOP), dalam hal pembayaran pajak atas transaksi pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan, kegiatan membangun sendiri dan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan, kecuali untuk BPN yang diterbitkan melalui ATM dan EDC;
7. Kode Akun Pajak;
8. Kode Jenis Setoran;
9. Masa Pajak;
10. Tahun Pajak;
11. Nomor ketetapan pajak, bila ada;
12. Tanggal bayar; dan
13. Jumlah nominal pembayaran.
14. BPN termasuk cetakan, salinan, dan fotokopinya, kedudukannya disamakan dengan SSP dan SSP PBB dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam hal terdapat perbedaan antara data pembayaran yang tertera dalam BPN dengan data pembayaran menurut sistem Penerimaan Negara secara elektronik, maka yang dianggap sah adalah data sistem Penerimaan Negara secara elektronik. Selain itu, tata cara pembayaran dan penyetoran pajak juga terdapat pada Bab III pasal 10 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 dijelaskan bahwa pembayaran dan penyetoran pajak dilakukan ke kas negara melalui layanan pada loket/*teller* (*over the counter*) dan/atau layanan dengan menggunakan sistem elektronik lainnya dan pada pasal 15 dijelaskan bahwa Wajib Pajak yang melakukan pembayaran dan penyetoran pajak melalui sistem pembayaran pajak secara elektronik diberikan BPN yang dapat berupa dokumen bukti pembayaran yang diberikan oleh tempat pembayaran, termasuk dokumen bukti pembayaran dalam format elektronik atau dokumen lain yang dipersamakan dengan BPN.

Selanjutnya pada pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.05/2014 tentang sistem penerimaan negara secara elektronik dijelaskan bahwa Penerimaan Negara yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.05/2014 meliputi seluruh Penerimaan Negara yang disetorkan yang diterima melalui bank/pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*.

### **Pelaksanaan e-Billing Pajak di Kantor Pelayanan Pajak**

*E-Billing* pajak merupakan salah satu layanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak dalam hal pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong mendaftarkan diri melalui *website* <http://sse.pajak.go.id> (MPN-G1) atau <http://sse2.pajak.go.id> (MPN-G2). Bagi Wajib Pajak yang telah terdaftar pada *website* <http://sse.pajak.go.id>, harus mendaftarkan kembali pada *website* <http://sse2.pajak.go.id> apabila ingin menggunakan aplikasi DJP *Online* dimana *e-Billing* pajak telah terintegrasi pada aplikasi

tersebut. Wajib Pajak mendaftar dengan menggunakan *email* dan NPWP untuk *website* <http://sse.pajak.go.id>, sedangkan untuk *website* <http://sse2.pajak.go.id> Wajib Pajak harus mengajukan aktivasi EFIN terlebih dahulu di KPP Pratama Serpong. Setelah itu Wajib Pajak dapat mendaftar pada aplikasi *DJP Online* dengan menggunakan EFIN dan NPWP. Setelah ada aktivasi melalui *email*, Wajib Pajak dapat *log in* dengan NPWP dan *password*/PIN untuk mengisi surat setoran elektronik dan menerbitkan kode *billing*. Setelah kode *billing* terbit, Wajib Pajak membayar melalui ATM, mesin EDC, *internet banking*, maupun *teller*/kantor pos. Di KPP Pratama Serpong, Wajib Pajak dapat membayar dengan menggunakan mesin EDC yang telah bekerja sama dengan Bank Jabar-Banten (Bank BJB).

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Slamet Subagyo, NIP197111031992121001, *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi III dan Bapak Andika Setyo Hardianto, NIP 19880127008121001, *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, pendaftaran pada MPN-G1 kurang memberikan keamanan yang akurat, berbeda dengan MPN-G2 yang memiliki variasi case yang lebih banyak, lebih aman, dan dapat dikendalikan. Bagi Wajib Pajak yang telah terdaftar pada sistem yang lama, tidak dapat secara otomatis menggunakan sistem baru dengan *User ID* dan PIN sistem lama.

Wajib Pajak harus mendaftar kembali di *DJP Online* untuk mendapatkan *User ID* dan PIN yang baru untuk *log in* melalui *DJP Online*. Pada sistem lama tidak ada menu pilihan untuk *reset* PIN apabila Wajib Pajak lupa PIN atau salah profil harus datang langsung ke kantor pajak untuk mengurus masalah tersebut, berbeda dengan sistem baru yang dapat diakses sendiri untuk mengubah profil atau PIN *account* miliknya. Bahkan untuk beberapa kasus, masih banyak juga Wajib Pajak yang tidak mengetahui *User ID* dan PIN *account* mereka. Hal ini jelas menghambat keefektifan dari pelaksanaan *e-Billing* pajak ini.

Pada sistem yang baru, terdapat pilihan tanpa NPWP terkait hubungannya dengan kode

untuk pembayaran pajaknya. Misalnya, untuk impor jasa kena pajak yang mengharuskan pembayaran secara mandiri oleh Wajib Pajak menggunakan NPWP yang diisi dengan angka nol. Untuk pembayaran pajak yang lain, seperti pajak penghasilan pemotongan dan pemungutan, Wajib Pajak dapat membuatnya satu per satu sesuai dengan kode yang telah ada. Hal ini juga dapat menjadi hambatan bagi beberapa Wajib Pajak, seperti Wajib Pajak yang bergerak di bidang properti dan memiliki nomor objek pajak (NOP) banyak karena menjual banyak tanah dan bangunan. Banyaknya jenis pajak yang harus disetor bahkan bisa mencapai ribuan jenis pajak membuat Wajib Pajak sedikit boros waktu apabila harus membuat satu per satu.

Selain itu, dari hasil wawancara dengan Bapak Slamet Subagyo, NIP 197111031992121001, *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi III beliau mengatakan bahwa *e-Billing* pajak memiliki tujuan yang bagus. Banyak sekali keunggulan dari *e-Billing* pajak ini, antara lain:

- a. ramah lingkungan karena penggunaan kertas yang lebih sedikit,
- b. lebih akurat karena dapat mengurangi risiko kesalahan *entry* oleh petugas loket,
- c. lebih mudah karena Wajib Pajak dapat menggunakan banyak cara untuk membayar, di mana saja, dan kapan saja, dan
- d. lebih cepat karena Wajib Pajak tidak perlu antri.

Tetapi pada kenyataannya, penggunaan *e-Billing* pajak masih kurang efektif bagi Wajib Pajak. Menurut beliau dan Bapak Andika Setyo Hardianto, NIP 19880127008121001, *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, hal itu disebabkan karena ada beberapa kalangan Wajib Pajak yang tidak terlalu familiar dengan penggunaan teknologi sehingga merasa bahwa *e-Billing* pajak justru menyulitkan bukan memudahkan. Namun beberapa kalangan yang lebih melek teknologi menyambut baik *e-Billing* pajak karena jadi memudahkan. Bahkan terdapat beberapa Wajib Pajak yang berada di bawah pengawasan Bapak Slamet Subagyo ini yang mengeluh, "Mau bayar aja susah."

Beliau mengatakan bahwa pembayaran

pajak melalui *e-Billing* pajak ini memang belum sederhana pembayaran listrik yang hanya menyebutkan nomor pelanggan dan langsung terlihat berapa tagihannya. Inilah yang membuat *e-Billing* pajak belum sepenuhnya diterima dengan baik oleh masyarakat walaupun sudah semua Wajib Pajak yang wilayah kerjanya dicakup oleh KPP Pratama Serpong ini yang menggunakan pembayaran melalui *e-Billing* pajak. Para Wajib Pajak ini mau tidak mau harus menggunakan sistem pembayaran melalui *e-Billing* pajak karena beberapa bank persepsi sudah tidak lagi menerima pembayaran dengan cara manual walaupun sebenarnya pembayaran manual masih diperpanjang sampai 30 Juni 2016.

Kendala lain yang ditemui pada KPP Pratama Serpong menurut Bapak Andika Setyo Hardianto, NIP 19880127008121001, *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi I adalah sebagai berikut.

- a. Sosialisasi internal pada pegawai KPP tidak berjalan dengan baik sehingga hanya ada beberapa orang saja yang memahami dan berdampak pada minimalnya sosialisasi keluar/eksternal baik secara formal maupun nonformal. Hal ini lebih banyak disebabkan karena ketidakingintahuan dari teman-teman pegawai.
- b. Ada kesan bahwa perangkat server *e-Billing* pajak di Kantor Pusat DJP belum sepenuhnya siap menampung *traffic* penggunaan dari Wajib Pajak dalam jumlah yg besar, sehingga sering trouble pada jam-jam sibuk. Ini yang paling banyak membuat Wajib Pajak melakukan komplain ke KPP.

### **Perbandingan Praktik Pelaksanaan *e-Billing* Pajak dengan Peraturan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik**

Penerapan *e-Billing* pajak di KPP Pratama Serpong sudah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

- a. Menurut pasal 2 ayat (5) disebutkan bahwa Transaksi pembayaran/penyetoran pajak dilakukan melalui Bank/pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Kemudian pasal

4 ayat (1) menyebutkan bahwa Wajib Pajak dapat memperoleh kode *billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (5) dengan cara:

- 1) membuat sendiri pada Aplikasi *Billing* DJP yang dapat diakses melalui laman Direktorat Jenderal Pajak dan laman Kementerian Keuangan;
- 2) melalui Bank/pos persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak; atau
- 3) diterbitkan secara jabatan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar. Kemudian pada pasal 3 ayat (1) disebutkan bahwa transaksi pembayaran/penyetoran pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (5) dapat dilakukan melalui *teller bank/pos persepsi*, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *internet banking* dan EDC. EDC sendiri adalah singkatan dari *Electronic Data Capture*.

- Di KPP Pratama Serpong Wajib Pajak menerbitkan sendiri kode *billing* untuk melalui aplikasi *Billing* DJP. Untuk Bank Jabar-Banten (Bank BJB) yang berlokasi di KPP Pratama Serpong sendiri telah menyediakan mesin EDC ini. Wajib Pajak dapat menggunakan mesin EDC ini apabila telah terdaftar menjadi nasabah di bank tersebut. Namun, penggunaan mesin EDC dan pembuatan *billing* secara mandiri dijalankan oleh petugas (bukan diserahkan langsung pada Wajib Pajak) hal ini agar pengawasan dan penggunaannya lebih cepat dan mudah. Penanggung jawab pembuatan kode *billing* secara mandiri dan mesin EDC dilakukan oleh *Helpdesk* (Seksi Pengawasan dan Konsultasi I).
- b. Dalam pasal 3 ayat (2) disebutkan bahwa atas pembayaran/penyetoran pajak tersebut, Wajib Pajak menerima BPN sebagai bukti setoran.
  - Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong menerima bukti setoran setelah melakukan pembayaran berupa Dokumen bukti pembayaran yang diterbitkan Bank/pos persepsi, Struk bukti transaksi dari ATM dan

- EDC, Dokumen elektronik dari *internet banking*, Teraan BPN (Badan Penerimaan Negara) pada SSP / SSP PBB (Surat Setoran Pajak / Surat Setoran Pajak untuk Pajak Bumi dan Bangunan).
- c. Dalam pasal 4 disebutkan bahwa Wajib Pajak dapat memperoleh kode *billing* sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (5) dengan cara membuat sendiri pada Aplikasi *billing* DJP yang dapat diakses melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak dan *website* Kementerian Keuangan, melalui bank/pos persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, diterbitkan secara jabatan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar dan dalam pasal 5 ayat (1) sampai dengan (5) disebutkan kembali penjelasan dari pasal 4 bahwa Wajib Pajak membuat sendiri kode *billing* dengan melakukan input data setoran pajak yang akan dibayarkan, input data dilakukan atas nama dan NPWP sendiri, atau atas nama dan NPWP Wajib Pajak lain sehubungan dengan kewajiban sebagai Wajib Pungut, Wajib Pajak dalam melakukan input data terlebih dahulu melakukan *log in* dengan memasukkan *User ID* dan PIN akun pengguna Aplikasi *Billing* DJP yang telah aktif, Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri untuk memperoleh *User ID* dan PIN secara *online* melalui menu daftar baru Aplikasi *Billing* DJP dan mengaktifkan akun pengguna melalui konfirmasi *email*, dan dalam hal terdapat indikasi penyalahgunaan, Direktur Jenderal Pajak dapat melakukan penutupan secara jabatan atas akun pengguna Aplikasi *Billing* DJP.
  - Untuk Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong, Wajib Pajak telah mendaftar secara *online* melalui aplikasi yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa Aplikasi *Billing* DJP tersebut dan telah sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada. Hal ini dibuktikan dengan contoh pengisian *e-Billing* pajak yang telah ada dan terlampir pada halaman lampiran yang tidak terpisah dengan karya tulis tugas akhir ini.
  - d. Dalam pasal 6 disebutkan bahwa Wajib Pajak memperoleh kode *billing* melalui bank/pos persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh DJP sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 angka 2 dengan cara mendatangi *teller bank/pos persepsi* dengan menyerahkan SSP/SSP PBB atau menggunakan layanan/produk/aplikasi/sistem/ yang telah terhubung dengan sistem *billing* Direktorat Jenderal Pajak, kemudian pada pasal 7 dijelaskan lebih detail rincian dari pasal 6 tersebut, antara lain tentang mekanisme pembayaran/penyetoran pajak melalui *teller bank/pos persepsi*.
    - Bagi Wajib Pajak yang melakukan pembayaran melalui *teller bank/pos persepsi* secara langsung melaksanakan mekanisme yang terdapat pada pasal 7 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014
  - e. Dalam pasal 9 dijelaskan bahwa kode *billing* yang dibuat sendiri oleh Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 angka 1 dan/atau diperoleh melalui bank/pos persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 angka 2 berlaku selama 48 jam sejak diterbitkan dan tidak dapat dipergunakan setelah melewati jangka waktu dimaksud. Untuk kode *billing* yang diterbitkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 angka 3 berlaku sampai jatuh tempo pembayaran pajak. Apabila telah melewati batas waktu dan tidak dapat dipergunakan kembali maka kode *billing* harus dibuat kembali.
    - Wajib Pajak membuat kode *billing* dan membayarkannya sesuai dengan ketentuan dan apabila kode *billing* yang ada tidak dibayarkan sesuai batas waktu, Wajib Pajak membuat kode *billing* kembali agar bisa membayar kewajiban perpajakannya.

## SIMPULAN

Dari pembahasan yang telah diuraikan, penulis dapat mengambil simpulan bahwa pelaksanaan *e-Billing* pajak di KPP Pratama Serpong pada umumnya telah dilaksanakan sesuai pro-

sedur dan sudah berjalan sebagaimana mestinya walaupun *e-Billing* pajak sendiri masih menimbulkan beberapa masalah bagi Wajib Pajak terutama bagi Wajib Pajak yang masih kurang mengetahui tentang IT akan sangat mempengaruhi penggunaan *e-Billing* pajak itu sendiri.

Di sisi lain, penerapan *e-Billing* pajak ini memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri. Terbukti dapat meminimalisasi *human error* karena mengurangi kesalahan *entry* oleh petugas loket dan menjadi lebih akurat. Keunggulan *e-Billing* pajak yang lain adalah ramah lingkungan karena tidak memerlukan banyak kertas, lebih mudah membayarnya karena Wajib Pajak bisa membayar pajak dengan banyak cara, kapan saja, dan dimana saja, serta lebih cepat tanpa harus antri.

Apabila dibandingkan antara Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik dan fakta di lapangan pada umumnya telah berjalan sesuai tanpa ada penyimpangan. Wajib Pajak telah mendaftar secara *online* dan dapat mengakses *e-Billing* pajak melalui Aplikasi *Billing* DJP dan mendapatkan kode *billing* yang diperlukan untuk membayarkan pajaknya tetapi tidak semua prosedur yang diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik dijalankan secara kaku, mengingat beberapa kondisi Wajib Pajak yang tidak memungkinkan, misalnya penggunaan mesin EDC dan pembuatan kode *billing* secara mandiri (yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya) dijalankan oleh petugas (bukan diserahkan langsung pada Wajib Pajak) hal ini agar pengawasan dan penggunaannya lebih cepat dan mudah. Hal ini dilakukan demi kesederhanaan dan tidak menyulitkan Wajib Pajak maka petugas *Helpdesk* (Seksi Pengawasan dan Konsultasi I) sering melakukan *by pass* (penyederhanaan) prosedur.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Direktorat Jenderal Pajak. 2016. *E-BILLING*. <http://www.pajak.go.id/> (diakses pada 26 Maret 2016).
- Direktorat Jenderal Pajak. Oktober 2014. *PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER - 26/PJ/2014 TENTANG SISTEM PEMBAYARAN PAJAK SECARA ELEKTRONIK DIREKTUR JENDERAL PAJAK*. <http://ketentuan.pajak.go.id/> (diakses dan diunduh pada 26 Maret 2016).
- Forum Pajak Indonesia. Desember 2015. *E-Billing Pajak (Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik)*. <http://epajak.org/e-billing-pajak-sistem-pembayaran-pajak-secara-elektronik/> (diakses pada 26 Maret 2016).
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati. Februari 2015. *DJP Online*. <http://ep507.blogspot.co.id/2015/02/djp-online.html> (diakses pada 26 Maret 2016).
- Kementerian Keuangan. Februari 2014. *PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 32 /PMK.05/2014 TENTANG SISTEM PENERIMAAN NEGARA SECARA ELEKTRONIK*. <http://peraturan.go.id/> (diakses dan diunduh pada 26 Maret 2016).
- Kementerian Keuangan. Desember 2014. *PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 242 /PMK.03/2014 TENTANG TATA CARA PEMBAYARAN DAN PENYETORAN PAJAK*. <http://peraturan.go.id/> (diakses dan diunduh pada 26 Maret 2016).
- Kementerian Keuangan. Desember 2014. *PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 206.2/PMK.01/2014 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA INSTANSI VERTIKAL DIREKTORAT JENDERAL PAJAK*. <http://www.jdih.kemenkeu.go.id/> (diakses pada 26 Maret 2016).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <http://menpan.go.id/> (diakses dan diunduh pada 26 Maret 2016).

Pujiani, Melli dan Rizal Effendi. 2013. *Analisis Efektivitas Penggunaan e-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*. 26 Maret 2016.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.