

EMPAT TAHUN E-BILLING: EFEKTIFKAH? (STUDI KASUS DI KPP PRATAMA PAMEKASAN)

Moh. Faisol
faisol114@wiraraja.ac.id
Imam Darul Firmansyah
darul.faradis@gmail.com
Universitas Wiraraja

ABSTRACT

The aims of this reseach to understand the effectiveness of the application of e-billing systems at Pamekasan Primary Tax Office. The research data was obtained from the documentation and interviews with one key informant and three supporting informants. The data analysis technique uses qualitative methods; reduction, presentation, verification, and conclusion as well as testing the validity of the data by using source triangulation and methods. The results of this study are the application of system e-billing, beginning with socialization by the DJP to taxpayers. The effectiveness of using e-billing is felt more comfortable and faster by taxpayers in paying taxes and can minimize data entry errors by perception bank officers. The obstacles faced by DJP in terms of the implementation of e-billing are that there are still many taxpayers who have not used e-billing because they are having difficulties when faced with technology, and consider SSP more accessible.

Keywords: *Four Years of e-Billing, Effective, Tax*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami efektifitas penerapan *e-billing system* di KPP Pratama Pamekasan. Data penelitian diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara terhadap satu orang informan kunci dan tiga orang informan pendukung. Teknik analisis data menggunakan metode kualitatif; reduksi, penyajian, verifikasi dan kesimpulan serta dilakukan uji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian ini adalah penerapan *e-billing* sistem diawali dengan sosialisasi oleh DJP kepada wajib pajak. Efektifitas penggunaan *e-billing* dirasakan lebih mudah dan cepat oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak serta mampu meminimalisir kesalahan entry data oleh petugas bank persepsi. Kendala yang dihadapi DJP dalam hal penerapan *e-billing* adalah masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-billing* kerana mereka kesulitan jika dihadapkan dengan teknologi, dan menganggap SSP lebih mudah.

Kata Kunci: *Empat Tahun E-billing, Efektif, Pajak*

PENDAHULUAN

Sumber pendapatan utama pemerintah Indonesia bersumber dari pajak. Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun 2019 mencatat $\pm 83,1\%$ sumber pendapatan negara berasal dari pajak. Pajak merupakan iuran wajib masyarakat yang dibayarkan kepada pemerintah, baik melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dan memberikan sanksi bagi yang tidak memenuhi kewajiban tersebut (Resmi, 2019) dan (Waluyo, 2017).

Setiap wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan memiliki kewajiban untuk menghitung, melapor, dan membayar atas pajak yang terutang. Kewajiban tersebut bersifat mutlak (UU

Nomor 6 Tahun 2009), artinya tidak boleh tidak wajib pajak harus bayar, jika tidak maka wajib pajak yang bersangkutan akan dikenakan sanksi. Sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak dapat berupa sanksi administrasi, kenaikan beban pajak, dan denda.

Pengenaan sanksi atas ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, bukan berarti mampu menolekan tingkat kepatuhan mereka untuk melapor dan membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari info grafis yang diliris oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia, menyebutkan bahwa tingkat

kepatuhan wajib pajak sebesar 59,98% adalah bukti bahwa wajib pajak masih belum sepenuhnya sadar, walaupun sudah terdapat tekanan berupa sanksi perpajakan. Effendy dan Toly (2013) meliris hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penyebab kepatuhan wajib pajak adalah “faktor kepercayaan atas kepastian hukum, faktor persepsi wajib pajak atas sanksi pajak pertambahan nilai, faktor kondisi ekonomi perusahaan, faktor media massa dan politik, dan faktor kesadaran pajak pertambahan nilai”.

Upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah melakukan reformasi birokrasi perpajakan sejak tahun 2012.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Pajak dapat didefinisikan sebagai iuran wajib warga negara kepada pemerintah yang bersifat memaksa. Adapun menurut beberapa ahli pajak memiliki definisi sebagai berikut. Menurut Soemitro (sebagaimana dikutip oleh Resmi, 2019).

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2008 memberikan pengertian, bahwa

“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 dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

Kedua pengertian pajak di atas dapat diartikan bahwa pajak merupakan iuran setiap warga yang wajib dibayarkan kepada kas negara (pemerintah) baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah, dan memaksa bagi siapa yang tidak memenuhi kewajiban tersebut, serta

digunakan oleh pemerintah untuk pengeluaran rutin, seperti belanja modal (infrastruktur), belanja pegawai, dan belanja lainnya demi tercapainya kesejahteraan rakyat Indonesia.

Fungsi Pajak

Fungsi pajak di Indonesia, secara umum dibedakan menjadi dua fungsi, yaitu fungsi anggaran dan fungsi regulasi (Resmi, 2019). Sebagai fungsi anggaran, pajak menjadi sumber utama pendapatan pemerintah, dan digunakan sebagai alat pembayaran pengeluaran pemerintah. Artinya pemerintah mengandalkan sektor pajak sebagai alat untuk membiayai segala keperluan pemerintah, baik rutin maupun insidental. Sebagai fungsi regulasi, pajak memiliki peran penting bagi pemerintah yang digunakan sebagai alat untuk mengatur kegiatan di bidang sosial dan ekonomi. Pajak dijadikan alat untuk mengatur barang-barang yang bersifat mewah, supaya masyarakat membatasi kepemilikan masyarakat dalam rangka menguragi gaya hidup berfoya-foya. Di sisi lain pemerintah juga mengurangi tarif pajak, sebesar 0% bagi pelaku usaha yang akan melakukan ekspor barang ke luar negeri, dalam rangka meningkatkan jumlah eksportir.

Jenis Pajak

Jenis pajak yang ada di Indonesia memiliki beberapa macam. Secara garis besar jenis pajak dapat dibedakan menurut golongan, sifat, pemungut dan pengelola pajak (Resmi, 2019). Secara detail akan dijelaskan sebagai berikut, yaitu (1) Menurut golongannya, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung; (2) Menurut sifatnya, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pajak objektif dan pajak subyektif; (3) Menurut pemungut dan pengelolanya, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pajak daerah dan pajak pusat.

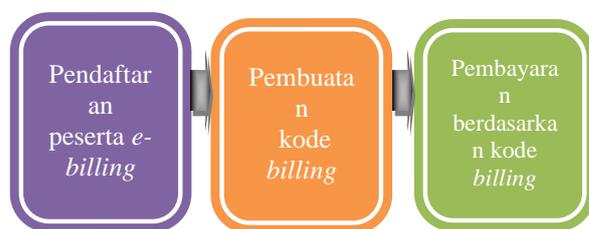
Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak yang biasa digunakan terdiri atas tiga jenis, antara lain adalah sebagai berikut. *Pertama, self assessment system*. Adalah sistem pemungutan pajak, di mana pemerintah memberikan kewenangan

kepada wajib pajak untuk menghitung, melapor, dan membayar pajaknya secara mandiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. *Kedua, official assessment system.* Adalah sistem pemungutan pajak, di mana pemerintah memberikan kewenangan kepada fiskus (DJP) untuk menentukan jumlah pajak para wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. *Ketiga, With holding system.* Adalah sistem pemungutan pajak, di mana pemerintah memberikan kewenangan kepada pihak ketiga untuk menentukan jumlah pajak para wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian E-Billing System

Peraturan Direktorat Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 1, “*e-billing* merupakan bagian dari sistem penerimaan secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *billing system*”. *Billing system* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode *billing*. *E-billing* merupakan sistem pengganti SSP manual. Adapun kode *ID billing* adalah kode identifikasi suatu jenis transaksi, baik pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan wajib pajak. Kode *billing* memiliki karakteristik angka yang terdiri dari 15 digit. Secara ringkas pada gambar 1.1 di bawah ini akan diilustrasikan penggunaan *e-billing system*.



Gambar 1.1 Alur penggunaan *e-billing*
Sumber: Dirjen Pajak (2016)

Berkaitan dengan *e-billing system*, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain adalah (a) “Kode billing berlaku dalam waktu 48 (empat puluh delapan) jam sejak diterbitkan dan setelah itu secara

otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat dipergunakan lagi, untuk itu wajib pajak dapat membuatnya kembali apabila kode billing telah terhapus secara sistem”; (b) “Apabila terdapat perbedaan data antara data elektronik dengan hasil cetakan, maka yang dijadikan pedoman adalah data yang terdapat pada data elektronik yang berada di Kementerian Keuangan” (Dirjen Pajak, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana bertujuan untuk memahami efektifitas penerapan *e-billing system* di KPP Pratama Pamekasan, yang beralamat di Jl. Abdul Aziz No.111 Kabupaten Pamekasan (lebih fokus pada Wilayah Kerja di Kabupaten Sumenep). Peneliti menggunakan *setting* alamiah yang mengungkap keunikan yang terdapat individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari tentang penerapan efektifitas *e-billing system* secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miler dan Huberman, 1992). Melalui satu informan kunci dan tiga informan pendukung, maka peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi untuk memperoleh data penelitian (Sugiono, 2014). Data yang sudah diperoleh dianalisis dengan teknik analisis data kualitatif mulai dari reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan serta diuji validitas dengan menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peluncuran *e-billing* sebagai salah satu bentuk ekstensifikasi yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan dan jumlah penerimaan pajak dari tahun ke tahun. Istilah ini juga dikenal dengan reformasi di bidang perpajakan yang dilakukan oleh DJP. *E-billing* sudah diperkenalkan sejak tahun 2016 dengan tujuan untuk mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajak. Merujuk pada hasil wawancara dengan Bapak DT

mengatakan

Sebenarnya *billing* itu sudah mulai tahun 2017 *dah* bisa kita *pake*. Nah penggunaannya 2017 *dah* kita *pake*, *cuma* kita seragamkan mulai Juli 2017. ...*iya* diberlakukannya *dah* 2016 *cuma* kita *pakekkan* ke wajib pajak itu 2017, sebenarnya dari dulu *dah* ada, namanya SSE. *Cuma* kita *kan* belum, kita apa? *Gak* semua bisa... mungkin bisa *pake*, orang-orang belum *tau*. *Tapi* sekarang mulai tahun 2017 mulai kita *pake e-billing* untuk pembayaran pajaknya, *dah* *gak* bisa *pake manual* lagi.

Bapak DT membenarkan bahwa penggunaan *e-billing* sudah diberlakukan sejak tahun 2016 sebagai pengganti surat setoran pajak (SSP) yang dikenal dalam istilah elektroniknya dengan surat setoran elektronik (SSE) sebagai alat untuk pembayaran pajak (sekarang: *e-billing*). Pada waktu penggunaan SSE masih banyak pengguna (*user*) sebagai wajib pajak masih banyak yang belum mengetahui, sehingga istilah *e-billing* baru familiar pada tahun 2017 serta tidak akan tidak memberlakukan kembali surat setoran pajak manual. Lebih lanjut Bapak DT juga menjelaskan bahwa

E-billing merupakan, jadi gini sebenarnya *e-billing*, *ee...* awalnya pengganti SSP (surat setoran pajak), nah sekarang orang tidak perlu lagi buat SSP atau minta SSP ke sini. Jadi *e-billing* itu adalah pengganti SSP *nah...*

Wajib pajak yang sudah membuat ID *billing* tidak perlu lagi untuk membuat SSP sebagaimana pada tahun-tahun sebelumnya. Secara sederhana dapat digambarkan tentang perkembangan *e-billing* pada gambar 1.2 berikut ini



Gambar 1.2 Perkembangan *e-billing*

Penggunaan *e-billing* sejatinya adalah migrasi dari penggunaan kertas yang diproses secara manual ke basis elektronik, yang secara konten isiannya

adalah sama. Fitur yang digunakan dalam penerbitan ID *billing* ada beberapa informasi yang wajib diisi oleh wajib pajak sebagaimana SSP yaitu mengisi NPWP, Nama, jenis pajak, masa pajak, dan jumlah pajak yang akan dibayar. Hal ini dibenarkan oleh perkataan Bapak DT ...sebenarnya sama pas kita buat *billing* sama kaya kita *ngisi* SSP kita isi NPWP, kita isi nama terus nanti ada jenis pajak ada kode MAP ada masa pajak, jumlah pajak yang *mau* dibayar, *Cuma* intinya kita buat, klo dulu kita buat SSP, sekarang itu kita buat *billing* dulu diaplikasi *ebiling* nya atau di DJP *online* juga bisa.

Wajib pajak yang sudah melakukan pengisian melalui aplikasi *e-billing* pada fitur DJP *online*, maka beberapa waktu kemudian akan mendapatkan ID *billing*. ID *billing* yang diperoleh oleh wajib pajak digunakan sebagai identitas untuk melakukan pembayaran pajak, baik melalui kantor pos, bank persepsi, atau ditransfer dengan menggunakan kartu debit. Hal ini tampaknya berbeda dengan penggunaan SSP pada bank persepsi, di mana saat ini bank persepsi tidak perlu memasukkan NPWP dan jenis pajak melainkan petugas bank persepsi cukup memasukkan ID *billing*. Secara otomatis data pembayaran pajak (baca: setoran pajak) akan keluar dan akan mempermudah serta meminimalisir input data wajib pajak. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak DT

Nah itu akan keluar data-datanya, itu untuk mengurangi, meminimalisir kesalahan input Pak. *Kalo dulu gini kan* kadang-kadang ada tiba di pos, itu salah memasukkan IDnya, kode pajaknya sekarang mereka *gak* perlu masukin itu-itu lagi. Mereka hanya *mamasukin* kode *billing*nya langsung keluar data-datanya yang akan *mau* dibayar, itu langsung bayar.

Terbitnya ID *billing* mempermudah wajib pajak, petugas kantor pos dan bank persepsi dalam transaksi pembayaran pajak sehingga tidak perlu lagi memasukkan data-data wajib pajak tentang pajak yang harus dibayar. Sebelumnya mereka harus memasukkan

data-data tersebut sehingga banyak kesalahan input dari pegawai bank. Kesalahan input data mengakibatkan salahnya jenis pajak yang dibayar dan salahnya jumlah pajak yang dibayar. Mengutip pernyataan Bapak DT

Kalo banyak kesalahan input di pegawai bank, saya kasian pada banknya. Ini pak ada kesalahan input, nah sekarang dah jarang pegawai bank salah input jenis pajak, angkanya berapa, sekarang dah aman.

Kesalahan input yang dilakukan oleh pegawai Bank (sebagai contoh) tentunya merugikan wajib pajak, di mana wajib pajak dianggap tidak melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jumlah pajak terutang. Jika tidak, wajib pajak tentunya harus 'bolak-balik' ke Bank untuk melakukan perbaikan pajak transaksi pembayaran pajak yang dilakukan oleh pegawai bank. Lantas, keberadaan *e-billing* mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak serta meminimalisir terjadinya kesalahan dalam input data wajib pajak oleh pegawai bank karena cukup menggunakan ID *billing*.

Kemudahan dalam penggunaan *e-billing* juga turut disampaikan oleh Bapak KD yang menyatakan

Saya menggunakan e-billing dari tahun 2018, sebelumnya saya bayar pajaknya manual. Terkait dengan informasi e-billing yang pertama dari brosur, yang kedua dari beberapa teman yang ada di UNIJA, dan di tempat lain.

Bapak KD yang menggunakan *e-billing* sejak tahun 2018 awalnya melakukan penyampaian setoran pajak dengan mengisi SSP di kantor pajak secara manual setelah itu baru melakukan pembayaran melalui bank persepsi, kantor pos, atau ditransfer sendiri. Namun setelah mendapatkan informasi dari brosur yang beliau peroleh tentang adanya *e-billing* dan rekan kerjanya yang ada di Universitas Wiraraja, sehingga Bapak KD hijrah dari penggunaan SSP manual dengan menggunakan *e-billing* dengan beberapa alasan sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak

KD yang menyatakan bahwa

Kemudahan e-billing yang jelas satu menghemat waktu Pak. kalo manual kita harus ke kantor dulu baru lapor, kalo e-billing kita cukup buka laptop atau hp kan udah selesai. Dapet ID biling dapat dari teman, oh saya pribadi minta tolong untuk mendapatkan e-billing itu.

Kemudahan penggunaan *e-billing* sebagaimana diungkapkan oleh Bapak KD adalah dapat menghemat waktu, wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor pajak untuk melakukan setoran pajak melalui SSP tetapi cukup dengan membuka laptop atau HP melakukan sms ke kantor pajak (baca: KP2KP Sumenep) dengan mencantumkan NPWP, nama, jenis/ masa pajak, dan jumlah pajak yang akan dibayar. Hal tersebut dianggap lebih membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak.

Begitu juga halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu EK yang juga menggunakan *e-billing* mulai tahun 2018. Berikut pernyataan Ibu EK

Ya kalo e-billing, ya lebih cepet. Kan waktunya tidak wira-wiri harus ke kantor pos atau ke bank ya itu. Heem... kalo sebelumnya ke kantor pos untuk bayar pajak. Saya biasanya dapet e-billing dibantu Tax Center. Saya cukup WA, beberapa waktu kemudian sudah dapet ID billingnya.

Itu kan milih ya, misalkan mau bayar lewat itu kan, apa? mobile banking itu langsung anunya, lebih sederhana langsung, ada muncul misalkan mau e-billing langsung muncul e-billing gitu.

Kemudahan *e-billing* yang dirasakan oleh Ibu EK berupa kecepatan dalam proses pembayaran pajak. Pasalnya dalam pembayaran pajak, wajib pajak perlu mendatangi kantor pajak dan itu membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membuat surat setoran pajak dan setelah itu baru melakukan pembayaran. *E-billing* membuat Ibu EK tidak 'wira-wiri ke sana kemari', maksudnya adalah sebelumnya wajib pajak pertama harus ke kantor pajak untuk mengisi surat setoran pajak, setelah

selesai wajib pajak baru melakukan pembayaran ke kantor pos, bank persepsi, dan ditransfer secara mandiri, namun sekarang dari manapun juga kode *billing* dapat diperoleh sehingga wajib pajak cukup dengan melakukan pesan baik SMS atau WA beberapa waktu kemudian petugas pajak akan mengirim kode *billing* sebagai dasar untuk melakukan pembayaran pajak. Penyampaian pesan untuk memperoleh kode *billing* Ibu EK dibantu oleh petugas Tax Center Universitas Wiraraja, setelah diperoleh kode *billing*nya beliau melakukan pembayaran dengan cara transfer menggunakan *mobile banking*. Efektifitas penggunaan *e-billing* lebih praktis dan tidak memerlukan banyak waktu.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak NS, yang merupakan pengurus Yayasan At-Taqwa sudah menggunakan fasilitas *e-billing* sudah satu tahun, namun sebagai pengurus di Yayasan Aryawiraraja (juga) beliau sudah menggunakan *e-billing* sejak tiga tahun terakhir. Berikut hasil kutipan wawancara dengan Bapak NS

Untuk Yayasan At-Taqwa baru satu tahun, tapi saya sudah menggunakan *e-billing* itu untuk Yayasan Arya Wiraraja sejak tiga tahun yang lalu, ada dua entitas yaitu Yayasan Aryawiraraja dan Yayasan At-Taqwa.

Pengalaman dalam menggunakan *e-billing* pada Yayasan At-Taqwa dan Yayasan Arya Wiraraja oleh Bapak NS, memberikan gambaran bahwa keberadaan *e-billing* lebih sederhana dibandingkan dengan menggunakan SSP sehingga dalam proses pembayaran pajak juga lebih cepat. Mengutip pernyataan Bapak NS

Ya ada. *Kalo* menggunakan ID *billing* lebih sederhana karena di situ sudah, di aplikasinya sudah ada tentang kode akun pajak dan jenis setoran yang mau dibayar. Jadi pengguna tinggal langsung memilih di situ, mengklik kode akun pajak dan kode jenis setoran.

Menurut Bapak NS secara praktis dengan adanya *e-billing*, maka pengguna akan

lebih mudah ketika melakukan transaksi pembayaran pajak karena cukup memasukkan ID *billing* pada jenis pajak dan jenis setoran pajak yang tertera di Mesin ATM (contoh). Jika menggunakan SSP kemungkinan besar sering terdapat kesalahan dalam melakukan pembayaran pajak. *Pertama, kesalahan ketik kode akun pajak dan jenis setoran pajak*, hal ini terjadi pada penggunaan formulir SSP yang dibuat secara manual sehingga pengguna banyak yang keliru dalam memilih kode akun pajak dan jenis seran pajak yang akan dibayar. *Kedua, kesalahan dalam memilih periode pajak*, hal ini terjadi karena pengguna secara manual memilih dengan cara memberikan tanda silang (x) pada periode pajak yang dibayarkan, seperti SSP Masa Pajak Penghasilan bulan Januari, dan lain-lain. Adanya *e-billing*, maka secara otomatis sistem sudah melakukan *record* sehingga pengguna tidak perlu lagi untuk memilih periode pajannya; karena pada saat permohonan *e-billing* wajib pajak sudah memberikan informasi tentang periode pajak yang akan dibayar. Mengutip pernyataan Bapak NS sebagai berikut.

Kalo menggunakan surat setoran pajak praktis pengguna tidak tau atau tidak tersedia. Jadi akan ada kesulitan bahkan mungkin pengguna, pembayar dengan menggunakan setoran pajak itu, mereka itu apa? Bisa jadi salah menetik kode akun pajak dan kode jenis setoran. Kemungkinan kedua, kemungkinan salahnya adalah di periode pajak, karena di situ klo menggunakan SSP kan disilang, *kalo* menggunakan *e-billing* itu *uoto update* terus jadi berbeda sekali dengan yang menggunakan manual.

E-billing bagi Bapak NS selaku karyawan yang memiliki tugas untuk melakukan pengelolaan keuangan dan menyelesaikan administrasi perpajakan tentunya bersyukur karena proses memenuhi kewajiban perpajakannya lebih praktis dan cepat. Diawali pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing*, dan pembayaran pajak dengan

aplikasi *e-billing*.

Berkaitan dengan penggunaan *e-billing*, Bapak NS juga mengatakan

E-billing itu kan sebuah sistem yang dibangun oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Jadi ini adalah langkah terobosan bagus dari Direktorat Jenderal Pajak, agar masyarakat wajib pajak itu, yang menggunakan aplikasi *e-billing*.

Bapak NS menyadari bahwa aplikasi *e-billing* merupakan salah satu sistem reformasi perpajakan yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak, dengan demikian karena sistem pembayaran pajaknya mudah dilakukan maka menggugah wajib pajak untuk membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun demikian, kepatuhan membayar pajak dengan keberadaan *e-billing* tidak memiliki dampak signifikan terhadap jumlah penerimaan pajak. Mengutip pernyataan Bapak DT

Kalo penerimaan *seh*, tidak seberapa *ngefek*. Sebenarnya bukan dari *billing*, dari penggalan potensi. *Kalo* dari *bilinggnya seh* tetep-tetep *aja*. Itu *kan* cara pembayaran, jadi pembayaran pajak tidak terlalu *ngefek* ke sana. Klo masalah naik turunnya dari sisi, bukan dari sananya tapi penggalan potensi dan kondisi ekonomi.

Sebagai pelaksana teknis di lapangan Bapak DT menjelaskan bahwa *e-billing* tidak memiliki dampak berarti bagi penerimaan pajak '*tidak sebepa ngefek*', karena *e-billing* cuma sebagai alat untuk mempermudah wajib pajak membayar pajak. Sementara untuk naik-turunnya tingkat penerimaan pajak bergantung pada penggalan potensi objek pajak dan kondisi ekonomi. Hakekatnya adalah jika jumlah objek pajak meningkat, maka potensi penerimaan pajak juga akan meningkat karena jumlah pajak yang akan dibayar lebih besar. Begitu juga dengan kondisi ekonomi, jika kondisi

ekonomi baik dalam hal ini tingkat pendapatan perusahaan akan naik dan laba perusahaan juga akan meningkat, sehingga berlaku paralel dengan tingkat penerimaan pajak: '*semakin besar tingkat laba yang diperoleh, maka semakin besar potensi pajak yang akan dibayar*'.

Terlepas dari penjelasan di atas, pemanfaatan *e-billing* diawali dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan berbagai cara oleh DJP (dalam hal ini KP2KP) agar wajib pajak secepat mungkin dapat mengetahui dan memanfaatkan fasilitas tersebut. Mengutip pernyataan Bapak DT

Ya pasti...! Awalnya kita masih sosialisasi. Yang pertama kita sosialisasi, misalnya sosialisasi *naru* baner ke tempat bank persepsi, kita sosialisasi ke bank persepsi dulu bahwa kita selama ini dah pake SSE, kode *biling dah gak pake* manual lagi terus kita biasanya *bikin-bikin* baner, biasanya terus kita *ngundang* ini, kaya bendaharawan. Kita juga *ngundang* wajib pajak-wajib pajak yang *besar-besar* kita *undang*, kita sosialisasikan cara membuat *billing kaya* gitu.

Beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan sosialisasi, antara lain adalah (1) melakukan sosialisasi ke bank dengan cara menempatkan baner tentang pembayaran pajak menggunakan *e-billing*, dan memberikan pemahaman pada pegawai bank bahwa pembayaran pajak sudah menggunakan kode elektronik (ID *billing*) tidak menggunakan secara manual sebagaimana pada formulir SSP; (2) sosialisasi melalui baner, di mana kantor pajak membuat baner yang ditempatkan di lokasi strategis seperti di area kantor pajak, sudut kota, dan lain-lain; (3) sosialisasi kepada bendaharawan baik instansi pemerintah ataupun swasta (khususnya wajib pajak yang masuk kualifikasi pengusaha menengah ke atas. Di mana mereka diberikan materi tentang bagaimana cara membuat *e-billing* dan kemudahan menggunakan *e-billing* dibandingkan dengan menggunakan SSP.

Selain cara yang disebutkan oleh Bapak DT di atas, ternyata DJP (KP2KP) juga melakukan sosialisasi melalui media online IG dengan cara memposting kemudahan menggunakan *e-billing* bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

Cara-cara yang sudah dilakukan oleh DJP (KP2KP) di atas, ternyata masih terdapat beberapa kendala dalam praktiknya, antara lain adalah (1) banyak wajib pajak yang masih belum menggunakan *e-billing* karena belum terbiasa. Mengutip pernyataan Bapak DT

Masalahnya sekarang *billing* ini *kan online* jadi banyak masih yang belum menggunakan *billing* ini. jadi otomatis mereka datang ke sini untuk membuat *billing*, itu yang menjadi kendala utama. Tapi *ya* itu, karena belum terbiasa *aja*, tapi lama-lama akan terbiasa.

Sistem *online* yang melekat pada *e-billing* membuat wajib pajak, khususnya yang merem teknologi seolah tidak ingin tahu tentang keberadaan *e-billing*. Bagi mereka teknologi justru mempersulit, kenapa demikian karena mereka harus banyak belajar dan tidak familiar, sehingga menganggap keberadaan *e-billing* justru dianggap mempersulit. (2) adalah jaringan internet yang lemah. Jaringan internet yang lemah juga membuat pengguna (wajib pajak) akan kesulitan dalam melakukan akses terhadap *e-billing*, sehingga mereka lebih memilih menggunakan media pembayaran secara manual dengan membuat SSP. Mengutip pernyataan Bapak DT

Ya kedua mungkin kendalanya, *eeee... ya* itu *seh*. Mungkin karena akses internet *agak lemot*, teknis *aja seh*. Penerapan orang lebih *seneng pake biling* dari pada pake SSP karena *gak perlu nulis lagi* karena *dah pake online*. Kita juga punya sarana mempermudah biasanya ada SMS juga, *kalo* yang jauh-jauh bisa SMS, kita *bales* kode *billingnya* langsung, *disamping* meminimalisir kertas juga *ya*.

Walaupun kondisi internet yang kurang memungkinkan, DJP (KP2KP) juga memberikan fasilitas pengganti melalui

pesan singkat (SMS) center KP2KP dengan memberikan informasi NPWP, nama wajib pajak, jenis pajak, masa pajak, dan jumlah pajak terutang. Kemudian KP2KP akan memberikan pesan balasan berupa ID *billing* kepada wajib pajak yang bersangkutan.

Penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Pamekasan dengan wilayah kerja Kabupaten Sumenep ini memberikan gambaran bahwa empat tahun pasca diberlakukannya *e-billing* ternyata sudah memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak secara *online*. Dinilai dari sisi efektifitas, wajib pajak merasakan bahwa dengan keberadaan *e-billing* mempermudah dan menghemat waktu dalam pembayaran serta bagi petugas bank persepsi dan kantor pos mampu meminimalisir kesalahan input data. Di sisi lain, aplikasi *e-billing* yang *notabane* nya berbasi teknologi membuat para wajib pajak yang gagap teknologi lebih memilih menggunakan SSP dari pada *e-billing*. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang gagap teknologi merasa kesulitan dengan aplikasi tersebut, kerena dengan aplikasi tersebut mereka harus belajar dan memahami kembali bagaimana cara menggunakan teknologi tersebut, lebih-lebih bagi wajib pajak yang sampai saat ini belum familiar dengan komputer, *smart phone*, dan sejenisnya tentunya menjadi kendala tersendiri.

Kondisi efektifitas penerapan *e-billing* ini, tentunya akan berbeda jika dilakukan di tempat yang berbeda atau bahkan memiliki persamaan walaupun tidak 100%. Hakekatnya penelitian kualitatif yang dilakukan akan mengeksplorasi berbagai perilaku sosial yang memiliki ciri khas tersendiri dari masing-masing individu ataupun kelompok, sehingga memberikan peluang bagi peneliti kualitatif memiliki beragam hasil yang berbeda walaupun topiknya sama. Sama halnya dengan penelitian ini, yang hanya memfokuskan pada wilayah kerja di Kabupaten Sumenep dengan melibatkan unsur pelaksana teknis (staf DJP), akademisi,

dan pengguna *e-billing* tentunya akan menghasilkan hasil yang berbeda pula.

KESIMPULAN

Penerapan *e-billing* di KPP Pratama Pamekasan dengan wilayah kerja Kabupaten Sumenep diawali dengan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak, baik melalui media sosial, baner, dan dating langsung ke bank serta mengundang wajib pajak bendaharan/pengusaha. Efektifitas penerapan *e-billing* dirasakan oleh wajib pajak karena wajib pajak merasa lebih mudah dan lebih cepat dalam transaksi pembayaran pajak serta mampu meminimalisir kesalahan *entry* data wajib pajak oleh bank persepsi. Kendala yang dihadapi DJP dalam hal penerapan *e-billing* adalah masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-billing* dan menganggap



21 suka
kp2kpsumenep Kepala KP2KP Sumenep, Hario Widodo Poncoseno, sedang memberikan sambutan.

SSP lebih mudah karena mereka kesulitan jika dihadapkan dengan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

Direktorat Jenderal Pajak. 2016. *Bendahara Mahir Pajak*. Jakarta: Dirjen Pajak

Effendi, S. T, dan Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pertambahan Nilai. *Tax & Accounting Review*. Vol 1, No. 1 hal. 151-162.

Miles, M., & Huberman, M. (1992). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. London: Sage Publications.

Moleong, J. L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori & Kasus* (11th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia* (11th ed.). Jakarta: Salemba Empat.