
SISTEM E-BILLING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURAKARTA

Icha Agnes Saputri¹, Wiedy Murtini², Tri Murwaningsih³

*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Universitas Sebelas Maret*

*Email: agnes.icha@student.uns.ac.id, wiedymurtini53@gmail.com,
murwaningsih_tri@staff.uns.ac.id*

Abstract

The research was conducted at KPP Pratama Surakarta, with qualitative research using a case study approach with an intrinsic case study. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques were obtained from interviews, observations, and document analysis. The validity of the data was obtained by: (1) Credibility, among others by doing a) extending observations, b) increasing persistence, c) triangulating of sources and methods, and d) membercheck, 2) transferability, 3) dependability, and 4) confirmability. the data analysis technique used a miles and huberman interactive model.

The results show (1) The application of the e-billing system in the KPP Pratama Surakarta are: a) planning for the implementation of the e-billing system at KPP Pratama Surakarta, b) implementation of the e-billing system at KPP Pratama Surakarta, and c) monitoring and evaluation of the implementation of the e-billing system at KPP Pratama Surakarta, (2) The inhibiting factors for the implementation of the e-billing system faced by the taxpayers of KPP Pratama Surakarta are: a) taxpayers' understanding of access to the e-billing system is still low, b) the ability of taxpayers to use technology has not been maximized, and c) system failure, and (3) The solution in overcoming the problem of the e-billing system is: a) socialization and education to taxpayers, b) provide offline and online services, and c) KPP Pratama Surakarta in cooperation with the Center for Information System and Technology.

Keywords: *KPP Pratama Surakarta, E-system, E-billing system*

I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Sedangkan kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak

melaksanakan dan memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2013:139; Tambun & Kopong, 2017:2). Kepatuhan memenuhi kewajiban wajib pajak salah satunya adalah bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan secara akurat dan tepat waktu melaporkan kemudian membayar pajaknya tersebut. Temuan penelitian Tambun & Kopong (2017:2) bahwa apabila wajib pajak tidak patuh, maka akan terjadi penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan kelalaian pajak. Akibat dari ketidakpatuhan tersebut

akan menyebabkan penerimaan negara atas pajak berkurang.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi perpajakan. Hal tersebut dilakukan dengan perubahan terhadap suatu program yang dapat membantu dan mempermudah wajib pajak serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Terdapat empat konsep penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang dikemukakan oleh Pandiangan (2008:7) yaitu, berbasis teknologi komunikasi dan informasi, efisiensi dan *customer oriented*, sederhana dan mudah dimengerti serta adanya *built in control*. Temuan penelitian Widjaja & Siagian (2017) yaitu menerapkan *e-system* seperti *e-registration*, *e-spt*, *e-filing* dan *e-billing* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif. Keefektifan penerapan *e-system* dapat dilihat apabila *e-system* tersebut memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak.

E-system dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) salah satunya yaitu *e-billing*. *E-billing* adalah sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP) manual (Sulistiyorini dkk, 2017). Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran yang akan dilakukan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. *E-billing* mulai diterapkan sebagai pengganti sistem manual mulai 1 Januari 2016 berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014

tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (Kementerian Keuangan, 2016). Bank/Pos Persepsi sebagai penyedia layanan penerimaan setoran penerimaan negara (*collecting agent*) dalam sistem penerimaan negara menggunakan surat setoran elektronik. Pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 mengatur jenis pajak yang dapat dibayar maupun disetor melalui *e-billing*. Semua jenis pajak dapat dibayar dan disetorkan, kecuali: pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

Tujuan DJP menerapkan sistem *e-billing* adalah untuk menyediakan layanan pembayaran pajak bagi wajib pajak secara *realtime* dan *online* sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Selain itu, manfaat maupun kelebihan apabila menggunakan *e-billing* yaitu ramah lingkungan karena penggunaan kertas yang lebih sedikit, lebih akurat karena dapat mengurangi risiko kesalahan pengisian oleh petugas loket, dan lebih cepat karena wajib pajak tidak perlu antre. Diharapkan dengan menerapkan sistem *e-billing*, penerimaan negara atas pajak semakin meningkat.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada wajib pajak, baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta sebanyak 139 ribu (Budiman, 2020). Kewajiban wajib pajak salah satunya adalah lapor pajak secara mandiri, hal ini karena Indonesia menganut sistem *self assesment*. Dalam sistem ini wajib pajak berperan aktif dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak atau melalui sistem pelayanan

online yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta melayani wajib pajak dalam pembuatan ID billing melalui sistem *e-billing* yang tersedia di komputer ruang galeri internet.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, walaupun sistem *e-billing* dapat diakses melalui *smartphone*, namun setiap hari kerja masih banyak wajib pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta untuk membuat ID *Billing*. Wajib pajak yang datang dari berbagai kalangan, mulai dari kalangan ekonomi menengah ke atas dan menengah ke bawah serta generasi muda dan generasi tua. Dengan kemudahan yang ditawarkan dari sistem *e-billing* yaitu dapat diakses dimana saja dan kapan saja, ternyata masih banyak juga wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Surakarta. Hal ini menyebabkan adanya antrean dalam proses pelayanan *e-billing*. Kemudahan dalam sistem *e-billing* ternyata tidak dirasakan oleh semua wajib pajak, ini terbukti dengan masih banyaknya keluhan dan kendala yang dirasakan oleh wajib pajak terutama yang tidak terlalu familiar dengan penggunaan teknologi sehingga merasa bahwa *e-billing* pajak justru menyulitkan bukan memudahkan. Wajib pajak masih bingung dalam menentukan jenis pajak, jenis setoran, masa pajak, dan jumlah setor. Tidak sedikit juga wajib pajak yang salah menginput dalam sistem *e-billing* dan juga sudah membayar, sehingga harus mengurus pemindahbukuan di Kantor Pelayanan Pajak. Inilah yang membuat *e-billing* pajak belum sepenuhnya diterima dengan baik oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) penerapan sistem *e-billing* pajak di KPP Pratama Surakarta, (2) faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat penerapan sistem *e-billing* yang dihadapi oleh wajib pajak KPP Pratama Surakarta, dan (3) solusi yang

dilakukan dalam mengatasi permasalahan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif supaya permasalahan yang diteliti dapat diungkapkan secara mendalam dengan pencarian kebenaran secara ilmiah dan memandang obyek secara keseluruhan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Data diperoleh dengan wawancara, observasi, dan mempelajari dokumen yang terkait dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan jenis studi kasus mendalam (*intrinsic case study*) karena peneliti ingin mengkaji suatu kasus yakni tentang sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta. Sumber data penelitian berupa narasumber atau informan, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, dan analisis dokumen.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam menggali informasi dari informan, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya dimulai dengan menetapkan informan kunci (*key informan*) kemudian peneliti meminta saran dari informan kunci untuk orang selanjutnya yang akan dijadikan informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Teknik analisis data di penelitian ini, peneliti menggunakan model interaktif

Miles and Huberman. Analisis dilakukan secara interaktif, berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Sistem *e-billing* pajak merupakan sistem *online* dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang digunakan untuk pelaporan pajak melalui Surat Setoran Elektronik (SSE). Setelah wajib pajak melaporkan kewajiban perpajakan di SSE, maka *e-billing* akan menerbitkan kode atau nomer billing (*ID billing*) yang dapat digunakan untuk membayar pajak. Hasil penelitian mengenai sistem *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta diperoleh kajian lebih mendalam yang pertama yaitu penerapan sistem *e-billing* pajak di KPP Pratama Surakarta. Dalam penerapan sistem *e-billing*, KPP Pratama Surakarta melakukan perencanaan. Perencanaan merupakan langkah awal yang harus dipersiapkan dalam penerapan sistem *e-billing*. Perencanaan juga merupakan proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta tahapan-tahapan agar tidak keluar dari jalur. Efisiensi menjadi latar belakang Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membuat standarisasi sistem *e-billing*, agar wajib pajak tidak perlu antre di KPP Pratama Surakarta. Selain itu dengan adanya SSE pada *e-billing* sebagai pengganti SSP wajib pajak dapat dimudahkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Setelah perencanaan dan konsep sudah dibuat serta disetujui, persiapan administrasi juga penting dalam menunjang keberjalanan penerapan sistem *e-billing*. Dalam hal ini, administrasi mengenai aturan hukum yang

mengatur tentang sistem *e-billing* dan perjanjian kerja sama dengan pihak terkait. Aturan hukum yang mengatur *e-billing* yaitu Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan. Pihak-pihak yang bekerjasama dengan DJP dalam sistem *e-billing* yaitu penyedia jasa aplikasi perpajakan atau yang biasa disebut *Application Service Provider*. ASP adalah pihak yang ditunjuk oleh DJP untuk menyediakan jasa aplikasi perpajakan bagi wajib pajak dan dapat menyediakan jasa aplikasi penunjang bagi wajib pajak. Jumlah *Application Service Provider* saat ini ada 9 perusahaan yaitu, PT Achilles Advanced Systems (www.online-pajak.com), PT Mitra Pajakku (www.pajakku.com), dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (efilling.bri.co.id). Selanjutnya, PT Sarana Prima Telematika (www.spt.co.id), PT Prima Wahana Caraka, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (aspbni.bni.co.id), PT Jurnal Consulting Indonesia (klikpajak.id), PT Nebula Surya Corpora, dan PT Hexa Sarana Intermedia.

Setelah dilakukan perencanaan, langkah selanjutnya yaitu pelaksanaan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta. *E-billing* yang merupakan sistem *online* dapat diakses menggunakan *smart phone*, komputer dan laptop yang tersambung dengan internet. Wajib pajak dapat mengakses *e-billing* kapan pun dan dimana pun dengan mudah dan cepat apabila mengakses *e-billing* melalui *smart phone* atau ponsel pribadi. Namun di KPP Pratama Surakarta juga memfasilitasi wajib pajak yang akan membuat *ID billing* di kantor dengan adanya ruang galeri internet. Disana terdapat 10

komputer yang tersambung dengan internet sehingga dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mengakses *e-billing*. Wajib pajak ada yang memilih menggunakan ponsel pribadi saat mengakses *e-billing* dengan alasan karena *e-billing* sistem *online* dengan kelebihan dapat diakses kapan saja dan dimana saja, maka lebih hemat waktu tidak perlu datang dan antri di KPP Pratama Surakarta.

Wajib pajak yang mengakses *e-billing* menggunakan fasilitas di KPP Pratama Surakarta yaitu ruang galeri internet memiliki alasan bahwa apabila mereka memenuhi kewajiban perpajakannya terutama saat mengakses *e-billing* menggunakan komputer ruang galeri internet lebih merasa terbantu karena langsung mengakses di kantor dan dapat dibantu oleh pegawai KPP Pratama Surakarta apabila mendapati kesulitan.

Wajib pajak yang dapat menggunakan sistem *e-billing* secara mandiri memilih menggunakan ponsel pribadi saat mengakses *e-billing* pajak. Sedangkan untuk wajib pajak yang masih ragu-ragu dan tidak terbiasa menggunakan sistem *e-billing* secara mandiri, memilih menggunakan fasilitas dari KPP Pratama Surakarta yaitu ruang galeri internet. Wajib pajak dibebaskan untuk memilih menggunakan ponsel pribadi atau menggunakan fasilitas dari KPP Pratama Surakarta yaitu ruang galeri internet. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan wajib pajak dan kemudahan yang dirasakan saat mengakses. Point pentingnya yaitu, agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan mudah.

Setelah wajib pajak melaporkan kewajiban perpajakannya di *e-billing*, maka pada halaman terakhir yaitu di ringkasan SSE akan muncul kode atau *ID billing* yang merupakan

angka berjumlah 15 digit. Kode tersebut dapat digunakan untuk membayar pajak di ATM, *Internet Banking*, Mesin *EDC*, *Mobile Banking*, Agen *Branchless Banking*, atau pada loket Bank/ Pos persepsi.

DJP telah bekerjasama dengan beberapa tempat untuk pembayaran pajak seperti ATM, *Internet Banking*, Mesin *EDC*, *Mobile Banking*, Agen *Branchless Banking*, atau pada loket Bank/ Pos persepsi. Hal ini dapat memudahkan wajib pajak saat melakukan transaksi atau penyetoran pajak. Wajib pajak dapat memilih salah satu dari tempat pembayaran pajak tersebut.

Langkah terakhir yang dilakukan dalam penerapan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta yaitu monitoring dan evaluasi. Setelah sistem *e-billing* ini berjalan, kegiatan yang harus dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta adalah melakukan monitoring dan evaluasi dari penerapan sistem *e-billing*. Evaluasi penerapan sistem *e-billing* dilakukan oleh semua pegawai KPP Pratama Surakarta. Seksi ekstensifikasi dan *account representative* melaporkan hasil monitoringnya kepada forum agar mendapatkan evaluasi dari semua pegawai KPP Pratama Surakarta. Selain evaluasi dengan pihak internal KPP Pratama Surakarta, evaluasi juga dilakukan dengan pihak eksternal yaitu bank, kantor pos dan *application service provider*. Koordinasi dengan pihak-pihak eksternal dilakukan melalui daring. Evaluasi menggunakan grup disebuah *platform* sosial media agar mempercepat alur dan penanganan apabila terjadi kendala.

Setiap *e-system* di suatu instansi pasti mempunyai faktor penghambat yang berbeda-beda dalam penerapannya. Sistem *e-billing* yang ada di KPP Pratama Surakarta

juga mempunyai faktor penghambat, yang pertama yaitu pemahaman wajib pajak terhadap akses sistem *e-billing* yang masih rendah. Pemahaman wajib pajak tentang sistem *e-billing* merupakan faktor yang penting dalam keberjalanan sistem *e-billing*. Wajib pajak seharusnya pro aktif dalam bertanya dan konsultasi dengan pegawai KPP Pratama Surakarta terutama kepada *Account Representative* masing-masing, selain itu juga harus pro aktif mencari informasi di internet tentang penggunaan sistem *e-billing*. Pemahaman wajib pajak terhadap akses sistem *e-billing* sangat penting, karena Indonesia menerapkan sistem perpajakan yaitu *self assessment system*, dimana dalam hal pelaporan, penghitungan dan pembayaran pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dalam sistem *e-billing* terdapat isian jenis pajak, jenis setoran dan jumlah setor. Jenis pajak dan jenis setoran menggunakan kode yang berupa angka sebagai kode identitas pembayaran pajak. Kode tersebut nantinya berguna bagi DJP untuk mengidentifikasi pembayaran pajak yang masuk ke kas negara. Banyaknya kode jenis pajak dan jenis setoran yang ada di sistem *e-billing* pajak, menyebabkan sebagian wajib pajak merasa bingung dan kesulitan saat akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, kolom jumlah setor juga menjadi penghambat beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui cara menghitung pajak yang akan dibayarkan. Wajib pajak mengira bahwa penetapan jumlah setor pada sistem *e-billing* pajak ditetapkan oleh KPP Pratama Surakarta.

Hambatan yang kedua yaitu kemampuan wajib pajak dalam menggunakan teknologi belum maksimal. Sistem *online* seperti *e-billing* pajak sudah tentu dapat

diakses melalui *handphone* atau laptop pribadi. Namun untuk sebagian wajib pajak di Solo yang pekerjaannya atau kesehariannya tidak menggunakan teknologi seperti *handphone*, laptop, dan internet, maka untuk mengakses *e-billing* secara mandiri terlihat susah. Sebagian wajib pajak datang ke kantor karena membutuhkan bantuan pegawai KPP Pratama Surakarta untuk membuat kode *billing*. Dengan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem *e-billing* pajak yaitu bisa diakses menggunakan *handphone* dan laptop pribadi, namun masih ada beberapa wajib pajak yang tidak merasakan kemudahan tersebut karena keterbatasan dalam kemampuan menggunakan teknologi.

Faktor penghambat selanjutnya yaitu kegagalan sistem. Penggunaan sistem *e-billing* yang tidak hanya digunakan oleh satu wilayah saja melainkan digunakan oleh seluruh Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Indonesia membuat sering terjadinya kegagalan sistem. Kegagalan sistem tersebut sering terjadi pada saat tanggal jatuh tempo, hal ini karena budaya masyarakat yang masih melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya mepet pada tanggal jatuh tempo. Apalagi telah mepet jatuh tempo pembayaran pajak dan sistem *e-billing* terganggu atau sedang mengalami kegagalan sistem, maka hal ini akan menghambat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Adanya hambatan atau permasalahan dalam penerapan sistem *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta tidak menjadi penghalang. Berbagai solusi dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta untuk mengatasi permasalahan yang ada. Solusi yang pertama yaitu memberikan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak.

Sosialisasi adalah suatu upaya untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. Sosialisasi dan edukasi penting diberikan kepada wajib pajak. Hal ini bertujuan agar wajib pajak lebih melek terhadap informasi perpajakan atau dengan kata lain, wajib pajak dapat teredukasi dengan baik dan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pajak terutama penggunaan sistem *e-billing*. Dijaman modern seperti saat ini, sosialisasi dapat dilakukan melalui sosial media yaitu di akun resmi KPP Pratama Surakarta.

Selain memberikan sosialisasi di sosial media, KPP Pratama Surakarta juga memberikan edukasi secara langsung kepada wajib pajak yang merasa terkendala dan kepada wajib pajak yang butuh bimbingan. Hal ini diberikan karena tidak semua wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Surakarta paham akan segala sesuatu mengenai pajak yang akan dibayarkan, sehingga tugas dari pegawai pajak salah satunya memberikan edukasi agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Solusi kedua yaitu memberikan pelayanan secara *offline* dan *online*. Penerapan *e-billing* tidak selamanya mulus tanpa adanya permasalahan. Pemasalahan-permasalahan muncul beriringan dengan penerapan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta. Salah satu contoh permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya kemampuan berteknologi sehingga menyebabkan wajib pajak butuh bantuan dalam mengakses *e-billing*. Hal ini membuat KPP Pratama Surakarta tergerak untuk memberikan pelayanan tambahan yang disajikan dengan pelayanan secara *offline*

maupun *online*. Pelayanan *offline* yang diberikan KPP Pratama Surakarta terhadap wajib pajak yaitu melayani pembuatan *ID billing* di ruang galeri internet dengan bantuan dari petugas. Sedangkan pelayanan pembuatan *ID billing* secara *online* dilakukan melalui *whatsapp*. Model pelayanan *offline online* seperti ini bertujuan agar wajib pajak dapat melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya dengan mudah.

Selain memberikan pelayanan *offline* yaitu pembuatan *ID billing* di TPT ruang galeri internet dan *online* melalui *whatsapp*, KPP Pratama Surakarta juga melayani pembuatan *ID billing* melalui kegiatan jemput bola di pojok pajak saat *event* tertentu, misal pada saat *CFD* ataupun saat jemput bola di *public space*.

Pelayanan *offline* dan *online* tidak hanya untuk pembuatan *ID billing*. KPP Pratama Surakarta juga memberikan pelayanan *offline* dan *online* untuk wajib pajak yang merasa masih kebingungan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini karena masih ada sebagian wajib pajak yang masih bingung dalam penentuan jenis pajak dan jenis setoran yang akan dibayarkan. Jika wajib pajak datang ke KPP Pratama Surakarta, maka akan dilayani oleh *Account Representative (AR)* yang ada di *help desk* KPP Pratama Surakarta. Selain itu, apabila wajib pajak tidak datang ke kantor maka pelayanan konsultasi mengenai kendala atau kesulitan perpajakan dapat dilakukan melalui *chat whatsapp* konsultasi.

Solusi terakhir yang diberikan KPP Pratama Surakarta untuk mengatasi hambatan yaitu KPP Pratama Surakarta bekerjasama dengan Pusat Sistem Informasi dan Teknologi (Pusintek). *E-billing* yang

merupakan sistem *online* memerlukan adanya pemeliharaan sistem. Pemeliharaan sistem dilakukan untuk menjaga keandalan sistem dan meningkatkan kualitas layanan bagi wajib pajak. Adanya kegagalan sistem pada *e-billing*, dapat diatasi dengan pemeliharaan sistem agar *e-billing* dapat diakses oleh wajib pajak tanpa terkendala. Jadwal pemeliharaan sistem pada *e-billing* akan disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada laman pajak.go.id sehingga pegawai pajak dan wajib pajak dapat mengantisipasi gangguan akses pada rentang waktu tersebut.

Ketika dilakukan pemeliharaan sistem, maka laman yang bersangkutan atau laman yang sedang mendapat perbaikan sistem akan *offline*. Apabila *e-billing* sedang terjadi pemeliharaan sistem, maka untuk tetap melayani wajib pajak, pegawai dapat membuatkan *ID billing* pajak menggunakan *intranet* yaitu *billing-djp.intranet.pajak.go.id* yang hanya dapat diakses oleh pegawai KPP Pratama Surakarta.

B. Pembahasan

Penerapan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi.

Perencanaan merupakan langkah awal yang perlu dilakukan agar kebijakan baru yang diterapkan dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai tujuan yang diharapkan. Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta, membuat serta menggunakan asumsi terkait masa yang akan datang (Terry et al., 2019).

Dalam penerapan sistem *e-billing*, KPP Pratama bersama Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan atau *Application Service Provider*

menyiapkan rencana diantaranya adalah pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk wajib pajak orang pribadi karyawan, penyediaan aplikasi pembuatan dan penyaluran Bukti Potongan Elektronik, penyelenggaraan *e-faktur Host-to-Host* (H2H), penyediaan aplikasi pembuatan kode *billing*, penyediaan aplikasi SPT dalam bentuk dokumen elektronik, dan penyaluran SPT dalam bentuk dokumen elektronik.

Tujuan menerapkan sistem *e-billing* untuk menyediakan layanan pembayaran pajak bagi wajib pajak secara *realtime* dan *online* sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Selain karena sistem *e-billing* dirasa lebih mudah dalam penggunaannya dan mempunyai banyak kelebihan, Surat Setoran Elektronik (SSE) pada *e-billing* pajak juga menjadi terobosan baru dalam modernisasi sistem perpajakan yang menggantikan sistem sebelumnya yaitu Surat Setoran Pajak (SSP) yang masih manual. SSP dinilai tidak ramah lingkungan karena penggunaan kertas yang terlalu banyak, sedangkan dengan adanya SSE menjadikan penggunaan kertas dapat diminimalisir karena menerapkan sistem *online*. Selain itu, SSE juga dinilai lebih hemat waktu dan biaya karena sistem *online* sehingga bisa diakses di mana saja dan kapan saja. Sedangkan sistem sebelumnya yaitu SSP yang masih manual, mengharuskan wajib pajak datang ke kantor untuk mengurus kewajiban perpajakannya.

Langkah selanjutnya Direktorat Jenderal Pajak menyiapkan perlengkapan administrasi. Perlengkapan administrasi tersebut diantaranya adalah aturan hukum yang menaungi *e-billing* yaitu PMK-242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara

Pembayaran dan Penyetoran Pajak, PMK-32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik, Per-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik, dan SE-11/PJ/2016 tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik. Adapun penelitian terdahulu mengenai penerapan sistem pembayaran pajak *online* yang dilakukan oleh Karisma (2019 : 7) mengutarakan bahwa *e-billing* telah memiliki dasar hukum yang jelas, sehingga tidak perlu takut akan terjadinya kesalahan atau kewajiban pajak yang tidak terlaksana. Dengan adanya aturan hukum yang menaungi sistem *e-billing*, membuat wajib pajak KPP Pratama Surakarta yakin apabila sistem ini resmi dan data yang dimasukkan pada sistem dapat terjaga kerahasiaannya. Penerapan sistem *e-billing* berlaku secara efektif mulai bulan Juli 2016 dengan dikeluarkan surat edaran Nomor SE-11/PJ/2016 tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik untuk mempertegas penerapan *e-billing* dalam pembayaran pajak pada KPP/ KP2KP di Indonesia dan tidak menerima pembayaran melalui Surat Setoran Pajak (SSP).

Setelah perencanaan, kedua yaitu pelaksanaan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta. *E-billing* dapat diakses menggunakan *smart phone*, komputer dan laptop yang tersambung dengan internet. Wajib pajak dapat mengakses *e-billing* kapan pun dan dimana pun dengan mudah dan cepat apabila mengakses melalui *smart phone* atau ponsel pribadi. KPP Pratama Surakarta memfasilitas wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya salah satunya yaitu dengan adanya ruang galeri internet yang disana terdapat 10 komputer dengan

tersambung internet. Setelah wajib pajak melaporkan kewajiban perpajakannya di *e-billing*, maka pada halaman terakhir yaitu di ringkasan SSE akan muncul kode atau *ID billing* yang merupakan angka berjumlah 15 digit. Kode tersebut dapat digunakan untuk membayar pajak di ATM, *Internet Banking*, Mesin *EDC*, *Mobile Banking*, Agen *Branchless Banking*, atau pada loket Bank/ Pos persepsi. Wajib pajak dapat memilih salah satu dari tempat pembayaran pajak tersebut.

Fasilitas untuk membayar pajak di dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta yaitu kantor pos dan mesin *EDC*. Selain itu juga terdapat ATM yang berada di depan KPP Pratama Surakarta. Hal tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya. Adapun penelitian terdahulu mengenai penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Rysaka (2014 : 5) mengutarakan bahwa faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan yaitu adanya fasilitas yang dapat menunjang sistem pelayanan yang baik dalam suatu pelayanan yang berbasis teknologi informasi. *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 pajak lebih mudah dilakukan maka menggugah wajib pajak untuk membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Setelah perencanaan dan pelaksanaan, tahap terakhir dalam penerapan sistem *e-billing* adalah pihak KPP Pratama Surakarta

melakukan monitoring dan evaluasi. Monitoring dilakukan oleh seksi ekstensifikasi dan *Account Representative*. Kedua seksi ini merupakan seksi yang bersinggungan langsung dengan wajib pajak terutama dalam hal sistem *e-billing*. *Account Representative* yang ada di *help desk* menjadi jembatan dari wajib pajak dalam menyelesaikan masalah perpajakan. Wajib pajak baru juga harus melaksanakan konsultasi dengan *Account Representative* sebelum melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seksi ekstensifikasi juga melaksanakan tugas bersinggungan dengan wajib pajak yaitu membuat kode *billing* untuk wajib pajak yang merasa kesulitan dalam mengakses sistem *e-billing*. Semua masalah dan kendala yang dihadapi oleh wajib pajak dapat diketahui oleh seksi ekstensifikasi dan *Account Representative*. Maka dalam hal monitoring, KPP Pratama Surakarta memiliki ujung tombak pada kedua seksi tersebut.

Selanjutnya setelah melakukan monitoring, maka KPP Pratama Surakarta melakukan evaluasi. Evaluasi penerapan sistem *e-billing* dijadwalkan 2 bulan sekali oleh KPP Pratama Surakarta bersama seluruh pihak yang bersangkutan baik *internal* maupun *eksternal* yang dilaksanakan dengan rapat koordinasi secara daring. Akan tetapi, apabila KPP Pratama Surakarta mendapatkan laporan secara mendadak mengenai adanya kendala dari sistem, maka KPP Pratama Surakarta akan langsung mengkomunikasikan pada pihak yang bersangkutan melalui *whatsapp group*, agar koordinasi dan komunikasi lebih cepat tersampaikan dan kendala dapat segera diatasi. Pendapat yang disampaikan oleh (Mulawarman & Rosilawati, 2019) bahwa komunikasi tidak dapat

dipungkiri bahwa sangat penting dilakukan bagi suatu organisasi, karena dengan adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi akan dapat berjalan dengan lancar. Namun apabila suatu organisasi memiliki komunikasi yang kurang baik, maka akan macet dan berantakan.

Faktor penghambat yang dihadapi KPP Pratama Surakarta dalam penerapan sistem *e-billing* pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap akses sistem *e-billing* yang masih rendah. *Self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan pajak terutang. Dalam hal ini wajib pajak diberi tanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan. Tanggungjawab ini diwujudkan dengan diberikannya kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Sebagian wajib pajak KPP Pratama Surakarta masih kesulitan untuk mengakses sistem *e-billing* terutama menentukan jenis pajak, jenis setoran dan jumlah setor pada *SSE billing*.

Jenis pajak dan jenis setoran menggunakan kode yang berupa angka sebagai kode identitas pembayaran pajak. Jenis pajak menggunakan kode yang berjumlah 6 digit angka, sedangkan 3 digit angka untuk jenis setoran. Kode tersebut nantinya berguna bagi DJP untuk mengidentifikasi pembayaran pajak yang masuk ke kas negara. Pengertian dari kode jenis pajak adalah kode yang semakin banyak digit kode akun pajaknya akan semakin terperinci jenis pendapatan perpajakannya. Sedangkan kode jenis setoran adalah kode yang memberikan pengertian untuk apakah pajak tersebut dibayar. Jenis pajak dan jenis setoran yang ada

di *e-billing* sangat banyak, sehingga wajib pajak harus paham dengan jenis pajak dan jenis setoran yang akan dibayarkan agar tidak terjadi kesalahan. Banyaknya kode jenis pajak dan jenis setoran yang ada di sistem *e-billing* pajak, menyebabkan sebagian wajib pajak merasa bingung dan kesulitan saat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor penghambat selanjutnya yaitu mengenai jumlah setor. Disaat mengisi SSE di ruang galeri internet, wajib pajak ada yang bertanya kepada pegawai pajak perihal jumlah setor yang harus dibayarkan. Padahal jumlah setor tersebut harus dihitung sendiri oleh wajib pajak. Wajib pajak harus mengetahui mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, karena menjadi dasar untuk menentukan besarnya jumlah setor kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tarjo (2006 : 11) mengenai analisis perilaku wajib pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* yang menjelaskan bahwa wajib pajak belum sepenuhnya melaksanakan *self assessment system* yaitu menghitung pajak dengan baik. Setiap pajak memiliki tarif yang berbeda-beda sehingga cara menghitung setiap jenis pajak juga berbeda.

Wajib pajak harus tereduksi mengenai akses sistem *e-billing*. Apabila wajib pajak tidak paham dengan apa yang akan dibayarkan maka dapat menjadi penghambat penerapan sistem *e-billing* pajak. Apabila hal ini tidak mendapat pemecahan masalah yang tepat, maka penerimaan negara yang berasal dari pajak akan terganggu dan tidak menutup kemungkinan lambat laun wajib pajak enggan untuk menggunakan sistem *e-billing* karena dianggap rumit.

Faktor penghambat yang kedua yaitu kemampuan wajib pajak dalam menggunakan teknologi belum maksimal. Kemampuan berteknologi sangat dibutuhkan dalam pembayaran pajak secara *online* atau elektronik. Hal ini karena wajib pajak dituntut untuk menerapkan sistem perpajakan Indonesia yaitu *self assessment system*. Dimana dalam hal ini, wajib pajak harus menghitung, melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Dengan adanya sistem *e-billing*, wajib pajak harus bersentuhan langsung dengan penggunaan teknologi seperti, *smart phone*, komputer dan laptop untuk mengakses DJP Online yang selanjutnya melakukan pelaporan pajak di sistem *e-billing*. Apabila dilihat sekilas, wajib pajak KPP Pratama Surakarta merupakan masyarakat perkotaan yang seharusnya sudah melek dalam penggunaan teknologi. Namun pada kenyataannya, ada sebagian wajib pajak yang gagap teknologi (gaptek). Wajib pajak yang kurang memiliki kemampuan dalam berteknologi sebagian besar pekerjaan atau kesehariannya tidak menggunakan teknologi seperti *smart phone*, komputer dan laptop. Hal ini menjadi hambatan bagi wajib pajak dalam menerapkan sistem *e-billing*. Hasil penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lailiyah (2019 : 25) mengenai efektivitas *e-billing system* dalam pembayaran pajak yang menjelaskan bahwa sumber daya pengguna yaitu wajib pajak, menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan sistem berbasis elektronik. Kurangnya pemahaman wajib pajak dalam mengakses aplikasi membuat wajib pajak sering tidak mau mengurus pembuatan kode billing secara mandiri (*self service*).

Terakhir yaitu faktor penghambat kegagalan sistem. Kegagalan sistem yaitu kondisi dimana *server* mengalami sebuah kegagalan yang menyebabkan *server* tidak bisa diakses. *E-billing* pajak yang merupakan sebuah sistem online atau elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga sering mengalami kegagalan sistem. Penyebab sistem *e-billing* pajak mengalami kegagalan sistem yaitu karena alamat/ laman web *e-billing* banyak diakses oleh wajib pajak. Apabila *e-billing* sedang mengalami kegagalan sistem, maka wajib pajak menjadi terhambat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, apalagi kebiasaan wajib pajak yang sering melakukan pembayaran pajak mepet dengan waktu jatuh tempo, sehingga terjadinya kegagalan sistem menjadi hambatan yang dirasakan oleh wajib pajak. *Server* dapat diibaratkan sebuah mesin yang terbatas kemampuannya dalam melayani para penggunanya (wajib pajak). Jumlah wajib pajak KPP Pratama Surakarta yang mengakses *e-billing* sangat banyak dan terpusat pada satu *server*. Terlebih lagi apabila mengakses *e-billing* pada jam-jam sibuk dan secara bersamaan, hal ini menyebabkan *server* DJP Online untuk mengakses *e-billing* menjadi *overload*. Saat ini KPP Pratama Surakarta terus melakukan perbaikan-perbaikan sehingga kejadian kegagalan sistem dapat diatasi karena dapat menghambat wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Solusi untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam penerapan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta yaitu salah satunya dengan memberikan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak. Sosialisasi dan edukasi penting diberikan kepada wajib pajak karena

bertujuan agar wajib pajak lebih melek terhadap informasi perpajakan atau dengan kata lain, wajib pajak dapat teredukasi dengan baik dan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pajak terutama penggunaan sistem *e-billing*. Selain itu kegiatan sosialisasi penting karena dapat menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan dan sikap wajib pajak sehingga akan terdorong untuk paham, sadar, peduli, dan berkontribusi dalam penerapan sistem *e-billing* pajak. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat dari Notoatmodjo (2010) mengungkapkan bahwa “Hasil pendidikan orang dewasa adalah perubahan kemampuan, penampilan, dan perilakunya. Perubahan perilaku didasari adanya perubahan dan penambahan pengetahuan, sikap, atau keterampilannya”.

Sosialisasi dapat dilakukan di kantor pajak, *public space*, maupun di media sosial agar jangkauan dari sosialisasi lebih jauh dan tersebar merata. Adapun penelitian terdahulu mengenai kolaborasi otoritas pajak bersama relawan pajak dalam pemberian layanan perpajakan yang dilakukan oleh Warno (2020 : 2) mengutarakan bahwa seluruh KPP harus memberikan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayah tempat kantor pelayanan pajak beroperasi. KPP Pratama Surakarta berperan memberikan pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada para wajib pajak. KPP Pratama Surakarta melakukan sosialisasi di media sosial seperti youtube dan akun instagram resmi dari KPP Pratama Surakarta. Selain memberikan sosialisasi di sosial media, KPP Pratama Surakarta juga memberikan sosialisasi secara *offline* di *handle* oleh seksi ekstensifikasi. Edukasi secara langsung biasanya dilakukan di

kantor dengan sasaran wajib pajak yang merasa terkendala dan kepada wajib pajak yang butuh bimbingan. Hal ini bertujuan untuk menambah pengetahuan wajib pajak agar pada kesempatan berikutnya wajib pajak yang bersangkutan telah paham dan bisa memenuhi kewajibannya secara mandiri. Edukasi secara langsung ini diberikan karena tidak semua wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Surakarta paham akan segala sesuatu mengenai pajak yang akan dibayarkan, sehingga tugas dari pegawai pajak salah satunya memberikan edukasi agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Solusi yang kedua yaitu memberikan pelayanan secara *offline* dan *online*. KPP Pratama Surakarta tergerak untuk memberikan pelayanan tambahan yang disajikan dengan pelayanan secara *offline* maupun *online*. Pelayanan *offline* yang diberikan KPP Pratama Surakarta terhadap wajib pajak yaitu melayani pembuatan *ID billing* di ruang galeri internet dengan bantuan dari petugas. Sedangkan pelayanan pembuatan *ID billing* secara *online* dilakukan melalui *whatsapp*. Selain itu, KPP Pratama Surakarta juga melayani pembuatan *ID billing* bagi wajib pajak yang terkendala yaitu melalui kegiatan jemput bola di pojok pajak saat *event* tertentu, misal pada saat *CFD* ataupun saat jemput bola di *public space*. Model pelayanan *offline online* seperti ini bertujuan agar wajib pajak dapat melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya dengan mudah.

Wajib pajak yang merasa masih kebingungan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka akan dilayani oleh *Account Representative (AR)* yang ada di *help desk*, jika wajib pajak datang ke KPP Pratama

Surakarta. Apabila wajib pajak tidak datang ke kantor maka pelayanan konsultasi mengenai kendala atau kesulitan perpajakan dapat dilakukan melalui *chat whatsapp* konsultasi. Dengan memberikan pelayanan secara *offline* dan *online* kepada wajib pajak, maka hal ini akan sangat membantu wajib pajak untuk menuntaskan kewajiban perpajakannya. KPP Pratama Surakarta telah mengupayakan memberikan pelayanan maksimal untuk semua wajib pajak.

Solusi yang terakhir yaitu KPP Pratama Surakarta bekerjasama dengan Pusat Sistem Informasi dan Teknologi (Pusintek). Adanya hambatan berupa kegagalan sistem, membuat KPP Pratama Surakarta bekerjasama dengan Pusintek untuk melakukan pemeliharaan sistem. Hal ini berkaitan dengan hasil penelitian sebelumnya (Jawas, 2017) bahwa untuk saat ini KPP terus melakukan perbaikan-perbaikan sehingga kejadian kegagalan sistem tidak terulang kembali karena dapat menghambat wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Pemeliharaan sistem dilakukan untuk menjaga keandalan sistem dan meningkatkan kualitas layanan bagi wajib pajak.

IV. KESIMPULAN

KPP Pratama Surakarta yang merupakan perpanjangan tangan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam penerapan *e-billing* yang telah direncanakan, melakukan persiapan dengan ikut serta dalam sosialisasi mengenai *e-billing* yang diadakan oleh Kantor Pusat yang menjelaskan mengenai dasar hukum dari penerapan sistem *e-billing*, tata cara penggunaan *e-billing*, dan perjanjian kerjasama dengan pihak penyedia jasa aplikasi perpajakan.

Sistem *e-billing* disusun oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar pembayaran pajak dengan *billing system* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Pembayaran pajak menggunakan sistem *e-billing* dapat menjadi salah satu inisiatif KPP Pratama Surakarta dalam mendukung reformasi administrasi perpajakan modern. Dengan adanya sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam pelaksanaannya *E-billing* yang merupakan sistem *online* dapat diakses menggunakan *smart phone*, komputer dan laptop yang tersambung dengan internet. Wajib pajak yang dapat menggunakan sistem *e-billing* secara mandiri memilih menggunakan ponsel pribadi saat mengakses *e-billing* pajak. Sedangkan untuk wajib pajak yang masih ragu-ragu dan tidak terbiasa menggunakan sistem *e-billing* secara mandiri, memilih menggunakan fasilitas dari KPP Pratama Surakarta yaitu ruang galeri internet.

Monitoring dilakukan oleh *Account Representative* dan seksi ekstensifikasi. Kedua seksi ini tiap bulannya pasti melihat progres keberjalanan dari sistem *e-billing* dikalangan wajib pajak. Kemudian untuk evaluasi penerapan sistem *e-billing* dijadwalkan 2 bulan sekali. Seksi ekstensifikasi dan *account representative* melaporkan hasil monitoringnya kepada forum agar mendapatkan evaluasi. Evaluasi dilakukan kepada pihak *internal* dan *eksternal*. Pihak *internal* dilakukan oleh semua pegawai KPP Pratama Surakarta. Sedangkan pihak *eksternal* yaitu bank, kantor pos, dan *application service provider*. Koordinasi dengan pihak-pihak *eksternal* dilakukan melalui daring. Evaluasi menggunakan grup

disebuah *platform* sosial media agar mempercepat alur dan penanganan apabila terjadi kendala.

Faktor penghambat penerapan sistem *e-billing* yang dihadapi oleh wajib pajak KPP Pratama Surakarta yaitu pemahaman wajib pajak terhadap akses sistem *e-billing* yang masih rendah menyebabkan wajib pajak terkendala untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kurangnya kemampuan berteknologi dan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam mengakses aplikasi membuat wajib pajak tidak mau mengurus pembuatan kode *billing* secara mandiri (*self service*), dan kegagalan sebuah sistem, dimana *server* mengalami sebuah kegagalan yang menyebabkan *e-billing* tidak bisa diakses.

Solusi dalam mengatasi permasalahan sistem *e-billing* di KPP Pratama Surakarta yaitu sosialisasi dan edukasi penting diberikan kepada wajib pajak karena bertujuan agar wajib pajak lebih melek terhadap informasi perpajakan, KPP Pratama Surakarta tergerak untuk memberikan pelayanan tambahan yang disajikan dengan pelayanan secara *offline* maupun *online*, dan adanya hambatan berupa kegagalan sistem, membuat KPP Pratama Surakarta bekerja sama dengan Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek) melakukan pemeliharaan sistem *e-billing*.

Saran kepada DJP, Kanwil DJP Jateng II dan KPP Pratama Surakarta (a) Perlu dilakukan sosialisasi menggunakan *platform* virtual kepada wajib pajak. Sosialisasi *online* dapat diadakan oleh KPP Pratama Surakarta dalam 3 periode/ tahun, yaitu setiap 4 bulan sekali. Sosialisasi ini dapat dilakukan dari tingkat terbawah yaitu kelurahan yang ada di wilayah kerja KPP Pratama Surakarta. Hal ini bertujuan agar

sosialisasi *online* yang dilakukan lebih kondusif dan fokus kepada masing-masing wajib pajak, (b) perlu adanya *flyer* dan MMT mengenai e-billing di *public space*. Hal ini bertujuan agar semakin banyak wajib pajak yang mengerti mengenai sistem *e-billing* pajak sehingga mampu membuat kode billing secara mandiri.

Saran kepada wajib pajak bahwa wajib pajak harus memiliki inisiatif tinggi untuk rutin konsultasi perpajakan dengan *Account Representative* (AR) maksimal 6 bulan sekali dan segera berkonsultasi dan melapor apabila mengalami kesulitan kepada AR masing-masing sesuai dengan wilayah kerja berdasarkan kelurahan, agar cepat memperoleh penyelesaian dan solusi demi kelancaran proses perpajakan.

Saran Kepada peneliti lain diharapkan bahwa peneliti lain dapat mengkaji ulang penelitian ini menggunakan metode yang berbeda misalnya metode kuantitatif dan metode *mix*. Kemudian penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya mengenai sistem *e-billing*.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, A. (2020). *Kepatuhan Wajib Pajak di Solo Jeblok, Cuma 21 Persen Aktif Bayar Pajak*. Surakarta: Jawa Pos Radar Solo.
- Faisol, M. (2019). Empat Tahun E-Billing: Efektifkah? (Studi Kasus di KPP Pratama Pamekasan). *Jurnal Pemikiran & Penelitian Ekonomi*, 5.
- Handayani, R. (2005). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta).-,-.
- Jawas, F. (2017). Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik dan Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali). *e-Jurnal SI Ak*.
- Karisma, R. (2019). Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online (e-billing).-,5.
- Kementerian Keuangan. (2016, Januari 4). *Per 1 Januari 2016, Pembayaran Pajak Gunakan E-Biling*. Diambil kembali dari www.kemenkeu.go.id:https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/per-1-januari-2016-pembayaran-pajak-gunakan-e-biling/
- Lailiyah, N. (2019). *Efektivitas E-Billing System Dalam Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Batang*. Semarang.
- Nursanti. (2018). Pengaruh Penerapan Aplikasi Elektronik Faktur Pajak (E-Faktur, E-Billing) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subulussalam. *Universitas Medan Area*, 28.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rahayu. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambun, S., & Kopong, Y. (2017). The Effect Of E-Filing On The Of Compliance Individual Taxpayer, Moderated By Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Vol. 13, Issue 1 (August)*, 1 – 7.
- Tarjo. (2006). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu Studi di Bangkalan. *JAAI*, 11.
- Widjaja, H., & Siagian, A. (2017). Analisis Penerapan E-System Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi Volume XXII, No. 03, (November)*, 440-447.