

PERAN E-BILLING DALAM MENDORONG PROGRAM WAJIB PAJAK DI KP2KP KABUPATEN SINJAI

Nursyamimi¹, Umar Congge¹, Mursak¹

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah sinjai, Indonesia

Abstract

To provide services and convenience to taxpayers, the Directorate General of Taxes (DGT) carried out reforms in the field of tax payment processes, namely using E-billing. E-billing has several advantages, one of which is making it easier for taxpayers and simplifying tax payments for the use of E-billing. But of course, it cannot be separated from various problems such as server downtime, registration failure, and activation failure. From the results of the author's research, the implementation of E-billing has not been fully efficient and effective, so it needs to be reconsidered whether this E-billing payment system can be fully introduced in Sinjai Regency. It is known that not everyone has internet access even though there are still those who do not understand technology, so this affects the effectiveness of E-billing. Therefore, DGT socialised the introduction of E-Billing to run effectively and efficiently. This application is carried out evenly so that there are no irregularities among the people of Sinjai Regency. This research uses qualitative methods with data collection techniques and literature studies. The source of this research data is trusted and credible local online news portals such as Anoini.com, pajak.go.id and relevant journal articles. Data analysis techniques in this study use descriptive. The stages in data analysis are data collection, data selection, inter-variable analysis and data verification, as well as interpretation and conclusions.

Keywords:

E-billing; Tax; Taxpayer programs

Abstrak

Dalam rangka memberikan pelayanan dan kemudahan kepada Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi di bidang proses pembayaran pajak yaitu menggunakan E-billing. E-billing memiliki beberapa keunggulan salah satunya memudahkan wajib pajak dan menyederhanakan pembayaran pajak bagi penggunaan E-billing. Namun tentunya tidak terlepas dari berbagai permasalahan seperti server down, kegagalan registrasi, kegagalan aktivasi. Dari hasil penelitian penulis penerapan E-billing belum sepenuhnya efisien dan efektif sehingga perlu dipertimbangkan kembali apakah sistem pembayaran E-billing ini dapat diperkenalkan secara penuh di Kabupaten Sinjai. Seperti yang di ketahui bahwa tidak semua orang memiliki akses internet bahkan masih ada yang belum paham soal teknologi, sehingga hal ini mempengaruhi efektifitas E-billing. Maka DJP melakukan sosialisasi pengenalan E-Billing agar berjalan efektif dan efisien. Penerapan ini dilakukan secara merata agar tidak terjadi penyimpangan di antara masyarakat Kabupaten Sinjai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dan menggunakan Studi kepustakaan. Sumber data penelitian ini adalah portal berita online lokal yang terpercaya dan kredibel seperti Anoini.com, pajak.go.id dan artikel jurnal yang relevan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif. Tahapan dalam analisis data yakni pengumpulan data, seleksi data, analisis antar-variabel dan verifikasi data, serta penafsiran dan penarikan kesimpulan
Kata Kunci : E-Billing, Pajak, Program Wajib Pajak,

Article history:

Submission: April 2024

Revised: May 2024

Accepted: May 2024

Published: Juni 2024

*Corresponding author

Email: mursak.ucca@gmail.com

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama negara untuk mendanai APBN, pajak memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Menurut Kementerian Keuangan, realisasi sementara APBN 2018 menunjukkan bahwa pendapatan negara mencapai Rp 1.942,3 triliun, dengan penerimaan pajak mencapai Rp 1.521,4 triliun, atau sebesar 94% dari target APBN 2018. Ini menunjukkan peran penting pajak dalam perekonomian Indonesia. Akibatnya, untuk mencapai target APBN, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pendapatan sektor pajak negara, seperti dengan meningkatkan kepatuhan dan kesadaran pajak (Bahri, 2020).

Pendistribusian pendapatan melalui pajak memainkan peran penting dalam membiayai pengeluaran publik. Kebijakan pajak yang berbeda harus diterapkan untuk memastikan pembiayaan layanan publik yang berkelanjutan. Salah satu jenis kebijakan fiskal yang memungkinkan pemerintah untuk membiayai program publik adalah penegakan pajak. Idealnya, sumber utama belanja pemerintah adalah penerimaan pajak, yang memungkinkan pemerintah untuk mendistribusikan kembali kekayaan kepada rakyatnya dengan menyediakan barang dan jasa publik yang lebih baik. Oleh karena itu, strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pengumpulan pajak dan kepatuhan pajak harus dipertimbangkan (Fadhilatunisa, Fakhri, Rosidah, Radhiah, & Jannah Raodahtul, 2022).

Pemerintah telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan penerimaan pajak Negara, termasuk berbagai bentuk kolaborasi dan inovasi kebijakan. mulai dari kebijakan pengampunan pajak dan sanksi. Untuk terus meningkatkan penerimaan sektor pajak, pemerintah menerapkan sistem pemungutan pajak *self assessment system*. Ini berarti bahwa wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayar dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahman, 2023).

Salah satu dari banyak faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seseorang, baik dari lingkungan perpajakan maupun dari wajib pajak sendiri, adalah pemahaman tentang sistem *self assessment system*, pemahaman ini sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak karena pemahaman yang lebih baik tentang sistem *self assessment* menyebabkan lebih banyak kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kemudian Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan membangun sistem administrasi. Membangun layanan perpajakan yang menggunakan teknologi informasi adalah bagian dari upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki sistem administrasi perpajakan. Masyarakat harus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Direktorat Jenderal Pajak sedang melakukan beberapa reformasi untuk memodernisasi sistem perpajakan melalui

E-Sistem, termasuk *E-Registrasi*, *E-SPT*, *E-Filing*, dan *E-Billing* (Rahman, 2023).

Salah satu inovasi pemerintah Kabupaten Sinjai dalam melayani masyarakat terkait Pelayanan Pajak adalah Website *E-Billing* dalam proses pembayaran pajak. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-05/PJ/2017, sistem E-billing adalah sistem elektronik yang dikelola DJP untuk menerbitkan dan mengelola kode billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Adapun yang dimaksud dengan kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing DJP atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Berdasarkan pasal 4 perdirjen pajak nomor PER-05/PJ/2017, wajib pajak dapat memperoleh kode billing. Sebelum wajib pajak beralih secara online, wajib pajak dulu dilaksanakan dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat kemudian mengambil nomor antrian. Sebelum masuk, pastikan wajib pajak memiliki bukti pemotongan pajak dan mengetahui nomor EFIN (Electronic Filing Identification Number). Jika belum memiliki nomor EFIN, EFIN hilang atau lupa password, dll, wajib pajak juga dapat melakukannya langsung dengan KPP. Ada antrean opsional untuk melaporkan pembuatan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau EFIN (Rifa Renia Kusmeilia, Cahyaningsih, 2019) Wajib Pajak juga dapat melewati antrean ke meja informasi KPP untuk informasi lebih lanjut. Wajib Pajak hanya tinggal menunggu nomor antrian dipanggil dan mendatangi loket atau meja yang telah ditentukan. Di sana wajib pajak dapat memberi tahu polisi bahwa melaporkan SPT. Selanjutnya, petugas akan meminta wajib pajak untuk memberikan bukti pemotongan pajak dan login atau daftar pemotongan rekening. Kemudian petugas pajak mulai memasukkan informasi pajak sesuai dengan perhitungan pemotongan pajak. Setelah selesai, petugas akan meminta untuk memeriksa kotak masuk Anda. Email tersebut berisi pemberitahuan bahwa Anda telah menghentikan pelaporan SPT tahunan. Mendeklarasikan SPT secara manual tentu lebih mudah karena didukung otoritas pajak. Namun, pasti harus menghabiskan lebih banyak waktu online, yang tidak dapat diabaikan. Seperti harus menghindari antrean, dengan datang lebih awal. (Witono, 2016).

Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan sistem E-billing dalam meningkatkan program wajib pajak di Kab. Sinjai. Sehingga permasalahan nya selama ini terkait pelayanan program wajib pajak dilakukan secara konvensional, sehingga secara waktu tidak efisien. Hal ini membuat masyarakat kurang berminat dalam mengurus wajib pajaknya di kantor pelayanan (Ramdani, 2019). Melihat fenomena tersebut DJP mulai berinisiatif dalam melakukan langkah pemanfaatan teknologi elektronik dan internet sebagai dasar perbaikan masyarakat luas khususnya dalam melakukan program wajib pajak. Dengan kemajuan teknologi yang semakin terjangkau dan efisien serta mulai dikenal masyarakat luas, Direktorat Jenderal Efisien (DJP) melihat hal tersebut sebagai kesempatan dalam memanfaatkan

teknologi sebagai fondasi dalam membangun sistem yang mudah dan efisien serta menggantikan sistem administrasi lama dan menyulitkan masyarakat.

Maka dari itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih baik mengenai peran *E-billing* di Kabupaten Sinjai dan upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap wajib pajak dengan menciptakan program *E-billing*. Program ini sebagai upaya memberikan pelayanan pajak berbasis teknologi (Arifin & Syafii, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Penelitian dari (Ramizah, Handayani, & Sriyunianti, 2022) menjelaskan tentang *e-biling* sebagai sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) dengan menggunakan sistem online dan realtime serta melalui penyedia layanan aplikasi yang telah bermitra dengan Direktorat Jenderal Pajak.". Kemudian, penelitian dari (Merlin, Senduk, & Moroki, 2021) menjelaskan bahwa tujuan dari sistem pembayaran ini adalah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem pembayaran pajak elektronik merupakan bagian dari sistem pemungutan pajak secara elektronik yang dikelola oleh komisi pemungutan pajak dalam penyelenggaraan penagihan secara elektronik. Kemudahan yang ditawarkan oleh pengenalan faktur elektronik oleh Direktorat Jenderal Pajak seharusnya membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan wajib pajak, khususnya UKM, harus dapat berpartisipasi dalam pembayaran pajak.

Sedangkan penelitian dari (Dwitrayani, 2020) menjelaskan bahwa variabel implementasi *e-faktur* berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), *e-reporting* berdampak positif terhadap kepatuhan pajak usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan pengurangan PPh terakhir. Rekening pajak berdampak positif terhadap kepatuhan pajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pada penelitian (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) terdapat penelitian menurut peneliti Hariyanto, menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak yang rendah disebabkan oleh rendahnya pengetahuan dan persepsi wajib pajak dan petugas pajak tentang pajak. Beberapa wajib pajak memperoleh informasi pengetahuan tentang pajak dari petugas pajak, selain itu menerima informasi dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Penelitian dari (Nasrullah, Andayaningsih, Sarda, & Pratiwi, 2021) pengenalan *e-faktur* akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di kabupaten sinjai. Hal ini menunjukkan wajib pajak patuh dalam membayar pajak, apabila penerapan faktur elektronik baik maka penerapan faktur elektronik yang baik dapat menjadi modal utama dan hal penting untuk menarik perhatian wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-faktur*, semakin tinggi kinerja wajib pajak untuk menerima hipotesis.

Sedangkan dalam penelitian (Zulfa, 2023) Pengkajian ini dibuat untuk mengetahui imbas sistem E-Billing serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP. Metode kuantitatif dipilih guna menjelaskan imbas penelitian ini menggunakan jumlah populasi sebesar 73.637 WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang tahun 2021 serta sampel sejumlah 104 sampel berasal dari rumus (Ferdinand, 2014). Sampel didapat dengan memakai accidental sampling. Analisis data memakai statistik deskriptif menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi serta uji hipotesis. Akibat penelitian ini sistem E-Billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP serta sistem E-Billing dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Sedangkan penelitian (Putri, 2018) mengatakan bahwa pada penelitian nya bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi e-Registration, e-SPT, dan E-Billing terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode incidental sampling pada KPP Pratama Sidoarjo Utara. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution). Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-Registration berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 1,087 dan tingkat signifikansi 0,000. e-Billing juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,331 dan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan untuk e-SPT berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar -0,140 dan tingkat signifikansi 0,031.

Sedangkan dalam penelitian (Zulfa, 2023) Pengkajian ini dibuat untuk mengetahui imbas sistem E-Billing serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP. Metode kuantitatif dipilih guna menjelaskan imbas penelitian ini menggunakan jumlah populasi sebesar 73.637 WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang tahun 2021 serta sampel sejumlah 104 sampel berasal dari rumus (Ferdinand, 2014). Sampel didapat dengan memakai accidental sampling. Analisis data memakai statistik deskriptif menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi serta uji hipotesis. Akibat penelitian ini sistem E-Billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP serta sistem E-Billing dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Pada penelitian (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) terdapat penelitian menurut peneliti Hariyanto, menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak yang rendah disebabkan oleh

rendahnya pengetahuan dan persepsi wajib pajak dan petugas pajak tentang pajak. Beberapa wajib pajak memperoleh informasi pengetahuan tentang pajak dari petugas pajak, selain itu menerima informasi dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, beberapa penelitian lebih fokus pada cara pembayaran pajak dan penerapan e-faktur. Maka daripada itu, kebaruan yang ditawarkan dalam penelitian ini lebih fokus pada peran e-billing dalam mendorong program wajib. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menjelaskan peran e-billing dalam upaya mendorong program wajib pajak di Kabupaten Sinjai. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi tentang sistem E-Billing. Penerapan E-Billing di Kab.Sinjai masih terbilang belum sepenuhnya efisien dimana hal tersebut dilihat dari kurang efektifnya keberhasilan E-Billing dari segi sarana seperti ATM mini dan masih banyak wajib pajak yang tidak tahu apa itu E-Billing (Congge, 2023).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Kualitatif menurut sugiyono merupakan sebuah metode penelitian yang tidak menggunakan data-data berupa angka. dimana yang menjadi fokus masalah dalam penelitian kualitatif ini penelitiannya masih remang-remang belum ada dugaan sementara seperti yang ada dalam penelitian kuantitatif.(Sugiyono, 2022) . Lebih tepatnya masalah yang terdapat dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara. Bahkan ketika si peneliti sudah terjun kelapangan, maka bisa saja peneliti mengganti judulnya sesuai dengan hasil yang di dapat dilapangan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Studi kepustakaan.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berasal dari penelitian terdahulu.Artikel jurnal yang relevan dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai konsep penerapan sistem *E-Billing* dan Sedangkan sumber berita online yang kredibel dan terpercaya seperti Anoini.com, pajak.go.id dapat memberikan informasi mengenai perkembangan terkini penerapan sistem E-Billing. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif. Tahapan dalam analisis data yakni pengumpulan data , seleksi data, analisis antar-variabel dan verifikasi data ,serta penafsiran dan penarikan kesimpulan (Al-Hamdi, Sakir, Atmojo, & Efendi, 2020).

HASIL DAN DISKUSI

Pada tahun 2013 DJP menerapkan secara resmi Sistem *E-Billing* secara nasional dan diterapkan oleh semua kantor pajak. Kantor pelayanan Direktorat Jenderal pajak membuat inovasi baru untuk memberikan pelayanan yang prima bagi seluruh wajib

pajak di Indonesia yang berbasis online melalui DJP online salah satunya adalah E-billing pajak.

Pajak merupakan salah satu penerimaan pemerintah yang menyumbang sebagian besar biaya pembiayaan, termasuk pembiayaan pembangunan. (Arifin & Syafii, 2019). Pajak adalah pembayaran wajib yang dibayarkan orang kepada negara. Semua uang pajak yang dibayarkan oleh rakyat dikreditkan ke pendapatan sektor pajak negara. Digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah negara dan daerah untuk kepentingan masyarakat. (Cermati.com, 2022). Adapun arti pajak, Ilyas dan Burton dalam bukunya, mengemukakan beberapa pendapat pakar tentang definisi pajak diantaranya adalah Soemitro yang mengemukakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Soemahamidjaja, pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. (Handyaningrat, 1996).

E-billing juga merupakan bagian dari pembaruan modul penerimaan negara generasi kedua (MPN-G2). MPN-G2 dirancang untuk membantu penerapan pengelolaan kas yang baik dengan menghadirkan pendapatan pemerintah secara real-time melalui teknologi. E-Billing merupakan suatu sistem untuk membayar pajak secara online melalui kanal yang sudah ditentukan oleh pemerintah, baik situs resmi dinas terkait atau software swasta yang jadi mitra resmi pemerintah dalam urusan perpajakan. Sistem ini diharapkan akan mempermudah urusan pembayaran pajak yang tadinya menggunakan Surat Setoran Pajak atau SSP, dan beralih pada Surat Setoran Elektronik atau SSE (Krishand Software, 2020).

Kelebihan dan kekurangan dari E-Billing pajak yaitu:

Pertama, proses yang sederhana dalam mengisi informasi tentang pembayaran dan penyetoran pajak negara. E-billing dinilai nyaman dan memudahkan karena wajib pajak tidak lagi harus mengisi formulir surat setoran pajak pembayaran secara manual. Kedua, meminimalisasi kemungkinan terjadinya human error pada saat pencatatan informasi pembayaran dan setoran sehingga pembayaran dan penyetoran dapat diminimalkan. Ketiga, memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam melakukan pembayaran atau penyetoran menggunakan berbagai alternative saluran pembayaran seperti e-billing dimana pembayaran pajak menggunakan *E-billing* terbilang cukup cepat karena hanya menggunakan Aplikasi atau sistem dan jaringan sebagai pendukung. Keempat, Mudahnya akses tanpa harus datang langsung ke kantor pajak dan mengantri serta mempermudah pekerjaan pegawai kantor pajak dan tidak perlu melayani terlalu banyak wajib pajak. Kelima, memberikan fleksibilitas kepada wajib pajak untuk untuk merekam

informasi setoran secara mandiri (DDTCNEWS, 2022).

Seiring perkembangan teknologi informasi telah membawa Indonesia ke dalam revolusi digital. Revolusi digital telah membuat banyak hal menjadi lebih mudah dalam kehidupan masyarakat, mulai dari hal-hal tradisional hingga online seperti berbelanja, mencicil, berbelanja, dan membayar pajak. Sekarang semuanya dapat diselesaikan dengan mudah dengan bantuan teknologi informasi. Dalam hal ini pemerintah meluncurkan aplikasi E-Billing yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan pajak secara digital. (Klikpajak, 2018).

Seiring teknologi berkembang menyebabkan pembaharuan sistem juga ikut berkembang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini menyebabkan Direktorat Jendral Pajak melakukan sistem pembaharuan dalam pembayaran pajak yang sebelumnya harus datang ke kantor pajak dengan membayar cash menjadi e-billing. Perubahan ini bisa saja mempengaruhi pola perilaku wajib pajak khususnya wajib pajak yang tergolong gagap teknologi karena penggunaan e-billing menggunakan teknologi yang ada sekarang ini. Perubahan ini dapat mempengaruhi pola perilaku wajib pajak, khususnya wajib pajak yang tergolong buta huruf teknis karena penggunaan e-billing.

E-billing menawarkan beberapa keunggulan dibandingkan dengan sistem pembayaran pajak online dan mempermudah proses pengisian informasi pembayaran pajak serta menghilangkan human error yang terjadi pada manual pembayaran pajak melalui teller bank/surat prospek. Wajib Pajak dapat memantau status pembayaran pajak, menghemat waktu wajib pajak untuk membayar pajak, lebih ramah lingkungan karena mengurangi konsumsi kertas saat membayar pajak dengan Surat Setoran Pajak (SSP). (Karisma & Sriwijaya, 2019). Menggunakan aplikasi pajak sendiri tentunya tidak lepas dari berbagai masalah terkait. Masalah ini biasanya terjadi karena hal-hal sederhana seperti kesalahan saat memasukkan nomor NPWP atau kata sandi. (Karisma & Sriwijaya, 2019).

Ada beberapa permasalahan yang ditemukan oleh peneliti dalam penggunaan E-billing untuk program wajib pajak. Pertama, Permasalahan jaringan atau listrik yang terkadang bermasalah maka sistem pun ikut bermasalah sehingga harus bergantung pada jaringan internet dan arus listrik. Kedua, Wajib pajak yang terkadang lupa kode pajak atau setoran dan belum menghitung jumlah pajak yang belum mereka bayar. Ketiga, Masih ada wajib pajak yang tidak bisa menggunakan internet dan menganggap pembayaran E-billing sangat sulit sehingga masih membayar secara manual.

Selain itu ada beberapa permasalahan dalam menggunakan sistem *E-billing*. Pertama, Registrasi gagal, saat wajib pajak memasukkan kredensial seperti NPWP, nama dan alamat email, terkadang muncul pesan "User ID sudah ada" di control panel. Ini karena NPWP yang dimasukkan terdaftar dan masih aktif. Hal ini tentu agak membingungkan ketika wajib pajak yang bersangkutan belum pernah mendaftar untuk

menggunakan aplikasi pajak online tersebut. Cara termudah adalah dengan menghubungi call center nomor (021) 529-038-01. Ini adalah layanan tagihan elektronik telepon. Wajib Pajak dapat menanyakan dan mengkonfirmasi NPWP yang bersangkutan. Kedua, tidak dapat diaktifkan, masalah ini biasanya terjadi karena Wajib Pajak tidak menerima email atau link aktivasi yang seharusnya mereka terima setelah melakukan pendaftaran. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, jika wajib pajak memberikan alamat email yang salah sebagai alamat pengirim link aktivasi atau email aktivasi berakhir di folder sampah atau spam. Untuk memperbaikinya mudah, cukup centang kedua folder. Kegagalan pengiriman email masih sering terjadi saat email masuk tiba. Email baru mungkin tidak sampai ke kotak masuk tetapi akan dialihkan karena dianggap sebagai email yang mengganggu. Jika masih belum ditemukan, wajib pajak dapat menghubungi call center atau menunggu 3 x 24 jam untuk mendaftar kembali. (Karisma & Sriwijaya, 2019).

Ketiga Perubahan alamat email yang digunakan,, alamat email yang diberikan tidak dapat diubah atau dimodifikasi. Masalah ini biasanya terjadi karena alamat email yang didaftarkan sudah tidak aktif atau tidak bisa digunakan. Hal ini dalam tahap pendaftaran faktur elektronik untuk menggunakan aplikasi pajak online. Solusi umum bagi wajib pajak adalah menghubungi call center dan mengajukan keluhan tentang alamat yang tidak dapat diubah. Ini dimungkinkan jika akun tidak diaktifkan. Jika akun diaktifkan, wajib pajak harus pergi ke kantor pajak terdekat atau tempat pendaftaran identitas wajib pajak dan menyerahkan deklarasi manual.

Keempat masalah login ke e-faktur, setelah memasukkan NPWP dan PIN atau password, wajib pajak akan dapat mengakses dan menggunakan layanan lapor pajak online. Namun, Anda mungkin mendapat pesan bahwa login gagal atau gagal. Masalahnya disebabkan oleh salah memasukkan NPWP atau PIN. Padahal, NPWP dan PIN yang dimiliki wajib pajak bersifat unik dan tidak identik. Pastikan NPWP dan PIN yang Anda masukkan sudah benar dan jangan lupa PIN Anda. Jika Wajib Pajak tidak ingat, klik menu "Lupa PIN" dan ikut langkah selanjutnya. (Karisma & Sriwijaya, 2019)

Penggunaan E-billing

Layanan berbasis faktur elektronik atau e-billing dapat menjadi cara untuk meningkatkan layanan pemerintah dan mempermudah pembayaran pajak. Wajib Pajak orang pribadi setuju bahwa menggunakan faktur elektronik atau e-billing sebagai alat pembayaran pajak mereka adalah sistem yang nyaman, mudah digunakan dan memuaskan pengguna. Setelah diterapkannya sistem e-billing, maka presentasi jumlah wajib pajak semakin efektif terhadap wajib pajak yang terdaftar terjadi peningkatan, akan tetapi peningkatan tersebut belum terjadi sepenuhnya karena masih ada wajib pajak yang tidak menyampaikan pajak terutang. Selain itu, pembuatan e-billing tidak dapat diterapkan secara merata untuk semua wajib pajak, karena koneksi internet berbeda-

beda disetiap daerah, misalnya ada beberapa wilayah pelosok yang sama sekali belum bisa di akses internet, yang tentunya menjadi kendala penggunaan e-billing. Sistem e-billing juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan seperti server down, gagal registrasi, tidak dapat aktivasi, dan lain sebagainya, dan diharapkan DJP terus meningkatkan e-billing agar e-billing ini dapat diimplementasikan. Secara merata dan sempurna di antara semua kalangan wajib pajak pajak.(Merlin et al., 2021).



Gambar 1. (Saluran Pembayaran Kode Billing) Sumber Pajak.go.id/e-billing

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa sistem pembayaran pajak melalui e-billing dapat diakses oleh wajib pajak ketika memiliki kode billing melalui atm bank BRI,BCA,BNI, MANDIRI, dan lain-lainnya. Ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak melalui e-billing bisa diakses oleh seluruh wajib pajak di Indonesia bagi yang memiliki rekening bank dan kode e-billing. Bukan hanya itu, pembayaran pajak dapat diakses lebih mudah lagi yaitu melalui Internet Banking yang dapat dilakukan dimana saja. DJP juga masih menerapkan pembayaran pajak melalui Teller Bank & Kantor Pos untuk masyarakat yang masih terkendala akan pembayaran melalui e-billing akibat faktor kurang nya pemahaman penggunaan e-billing, akses internet yang susah di daerah tersebut, atau wajib pajak belum memiliki sarana untuk melakukan pembayaran pajak melalui e-billing.

Tata cara pembuatan kode e-billing melalui situs online (lihat Gambar 2). Adapun untuk membuat kode billing dapat diakses melalui website, twitter (@kring_pajak), live chat di (www.pajak.go.id), kring pajak/nomor telepon (1500200), ASP (Application Service Provider) penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP, internet banking, teller bank & kantor pos, dan KPP/KP2KP secara mandiri melalui layanan billing. Dari gambar tersebut dapat dilihat beberapa kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak melalui

e-billing yang diberikan oleh pihak DJP untuk mendukung program wajib pajak.



Gambar 2. (Saluran Pembuatan Kode Billing)
Sumber Pajak.go.id/e-billing

Menurut website dari (Mekari klikpajak, 2018) untuk melakukan pembayaran dengan sistem faktur elektronik atau e-billing, maka harus terlebih dahulu mendaftar dengan: Website Electronic Letter of Deposit (SSE) milik DJP. Kemudian Penyedia Layanan Aplikasi (ASP) yang telah disetujui oleh pihak DJP, kemudian ke Bank Persepsi, Pos Indonesia, dan terakhir layanan billing ID oleh KPP secara mandiri. Setelah membuat ID penagihan, maka sudah dapat melakukan pembayaran pajak menggunakan ID penagihan dengan cara Online melalui ASP, kemudian melalui teller bank persepsi, lalu ke Kantor Pos Indonesia, anjungan tunai mandiri (ATM), mini ATM di setiap KPP atau KP2KP untuk nasabah bank tertentu, atau melalui mobile banking dan agen branchless banking/ agen tanpa cabang.

DJP telah mengusahakan agar program wajib pajak dapat dilaksanakan secara mudah dan efisien sehingga dapat dilakukan oleh seluruh masyarakat. Namun terkadang masih ada masyarakat yang belum melakukan pembayaran pajak, bukan hanya masyarakat biasa namun terkadang masih ada pengusaha yang belum melakukan pembayaran pajak, tentu ini melanggar aturan uu pajak yang berlaku di Indonesia. Ada beberapa alasan mengapa pengusaha harus melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan e-billing yaitu karena e-billing membuat pembayaran pajak lebih fleksibel. Sehingga wajib Pajak dapat membayar pajak di mana saja, kapan saja, melalui berbagai saluran pembayaran yang dapat di pilih sendiri. E-billing juga menghindari kesalahan pencatatan transaksi, selain itu pembayaran manual rentan terhadap kesalahan dokumentasi karena kelalaian manusia. Maka dengan E-billing memungkinkan wajib pajak untuk mengefisiensi waktu. Alasan tersebut bukan hanya berlaku pada pengusaha

saja namun juga selutruh wajib pajak. (Mekari klikpajak, 2018).

Ada beberapa keuntungan membayar pajak melalui e-billing yaitu bayar dengan cepat dan mudah tanpa meninggalkan rumah, membayar pajak dengan cara tradisional memakan waktu lebih lama, dengan adanya e-billing semakin memudahkan dalam membayar pajak sehingga bisa dilakukan tanpa harus keluar rumah.,mempermudah pengisian informasi wajib pajak, wajib Pajak dapat mengisi informasi yang diperlukan hanya dengan mengetiknya di ponsel mereka, dapat menghindari kesalahan manual melalui kasir/kantor pos, dan dengan sistem pembayaran pajak berbasis aplikasi atau e-billing semua proses melalui sistem yang telah ditentukan, menghilangkan kemungkinan human error dari pihak pejabat, mengurangi penggunaan kertas agar lebih ramah lingkungan, pembayaran pajak berbasis aplikasi tidak memerlukan kertas untuk mengisi informasi, sehingga mengurangi penggunaan kertas dan membuat pembayaran dengan metode ini ramah lingkungan, memfasilitasi akses informasi publik bagi wajib pajak, terutama mengenai situasi pembayaran. E-billing memungkinkan wajib pajak mengakses dengan mudah informasi yang mereka butuhkan selama pembayaran pajak, ganti tanda tangan dengan kode verifikasi yang dikirimkan ke wajib pajak untuk pembayaran pajak itu lebih baik karena tidak memungkinkan pemalsuan tanda tangan dan terakhir transaksi terenkripsi dan aman.

Tantangan dalam penggunaan E-billing

Sektor pelayanan pemerintah dalam aktif respon pembangunan tersebut di atas rata-rata menjadi bentuk layanan aplikasi yang dimaksudkan untuk mengurangi waktu layanan menyederhanakan prosedur layanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Perubahan ini menjadi perubahan yang radikal karena ternyata tidak semua wajib pajak berpartisipasi. Meskipun di luar DJP, layanan berbentuk elektronik mulai bergerak dinamis sebagai bentuk positif Indonesia menuju 4.0, kurangnya persiapan wajib pajak tercermin dari antrian yang terus-menerus terjadi di batas waktu hari Pengiriman SPT di KPP. Secara teori adanya e-billing, maka sudah tidak ada lagi antrian untuk pengajuan SPT pada tanggal 10 atau 20 setiap Bulan. DJP melakukan edukasi tidak hanya di media cetak atau media massa elektronik bahkan media sosial juga. E-billing tidak hanya Dirancang untuk wajib pajak Besar tetapi untuk seluruh wajib pajak. Pembayaran pajak juga dapat dilakukan di sejumlah Saluran misalnya: fitur ATM SMS/Internet Banking, PajakPay dari aplikasi Pajak Online. (Mumpuni, 2020).

Menurut Tjdrawinata (2016), tantangan e-billing yaitu yang pertama, kurangnya keterampilan yang memadai. Kedua, masalah teknologi keamanan telekomunikasi ketiga, keandalan dan stabilitas produksi mesin. Keempat, ketidakmampuan pihak yang terlibat untuk berubah dan kelima, kehilangan pekerjaan karena otomatisasi. Namun dari poin-poin yang terkait dengan kemampuan manusia yaitu Poin pertama keempat dan

kelima. Poin pertama dapat ditafsirkan sebagai kurangnya Keterampilan wajib pajak dalam penggunaan mendalam aplikasi e-billing karena aplikasi tersebut tidak dsirancang untuk pemula dalam penggunaan teknologi informasi yang belum berpengalaman. Namun agar setiap pajak wajib sudah memiliki Email. Poin keempat perubahan sikap pemangku Kepentingan tentu tercermin dari metode cara pembayaran yang dilakukan. Maka menjadi kendala bagi semua pihak wajib pajak sebagai pelanggan dan pihak Fiskus sebagai pemberi layanan, dengan kondisi wajib pajak terpaksa harus terkait dengan perilaku wajib pajak. Inilah tantangan tersulit dalam menggunakan sistem pembayaran pajak secara elektronik atau e-billing. Sedangkan pada poin lima bukan berarti para apatur pajak akan kehilangan pekerjaan, namun dengan aplikasi E-Billing akan menjadikan aparat pajak kembali fokus pada otoritas fiskal dan potensi pajak semakin dipertajam. Waktu, pikiran, bahkan tenaga para aparat pajak menjadi lebih banyak untuk memperdalam potensi pajak yang selama ini menjadi pilihan kedua setelah habis dalam melayani wajib pajak. (Mumpuni, 2020)

Seperti itu juga terhadap Pajak wajib yang dipaksa menggunakan e-mail, Dipaksa membayar melalui e-billing. Jika ada kesulitan maka aparat pajak akan mengikuti tetapi tentu saja tidak selamanya, tapi mungkin akan menemukan situasi wajib pajak yang tidak ingin berubah. Di sinilah peran aparat pajak berubah seperti sebagai seorang ibu yang mengasuh anak kecil membawa anak dunia, ke sekolah. Kesabaran dan keuletan aparat pajak menjadi tantangan sehingga wajib pajak perlahan-lahan Beralih ke e-billing. Penyesuaian wajib pajak dengan informasi teknologi tidak hanya menjadi jawaban DJP. Namun saat ini banyak layanan elektronik dan wajib pajak yang tentu didapatkan, misalnya: Layanan ojek Online atau service message melalui aplikasi whatsapp. Layanan ini memaksa pengguna atau orang-orang yang sudah terbiasa. Penolakan di awal penggunaan tidak dapat dihindari yang biasa terjadi di beberapa pengguna atau di masyarakat tetapi Keterpaksaan yang menjadi kebiasaan yang mendorong untuk tetap melakukannya sehingga berujung kepuasan pelanggan. Perlu dipahami bahwa tidak ada sistem yang menyempurnakan semua layanan elektronik pasti terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Demikian juga dengan e-billing pasti tidak akan berhenti atau tidak berkembang. Pada 2020, sekitar tahun keempat pengenalan e-billing yaitu sudah saatnya wajib pajak berubah, dan berani menghadapi rasa sakit perubahan. Aplikasi e-billing menawarkan kemudahan yang tidak selalu berada di kondisi dipaksakan pasti suatu saat akan terbiasa. Jika sudah terbiasa dengan sistem perubahan sistem dalam transisi dinamis ke e-billing tentu bukan hal yang menjadi beban. (Mumpuni, 2020).

SIMPULAN

DJP melihat kondisi sekarang yang serba menggunakan teknologi sebagai

kesempatan dalam mempermudah pembayaran pajak berbasis digital, sehingga DJP mengeluarkan aplikasi E-billing guna mempermudah dan mengefesien pelaksanaan program wajib pajak. Dengan adanya e-billing membuat wajib pajak tidak lagi terlalu lama dalam pengajuan SPT sehingga antrian panjang yang biasa terjadi di kantor pajak dapat diminimalisir. Ada begitu banyak peran e-billing dalam mendorong program wajib pajak terutama di Indonesia salah satunya yaitu mengurangi tumpukan kertas di kantor pajak, antrian panjang yang jarang terjadi, dan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak dimana saja serta efisiensi.

Pembayaran pajak oleh wajib pajak dapat dilakukan melalui atm atau mobile banking sehingga dapat diakses dimana saja. Dalam melakukan pembayar pajak tidaklah memakan waktu yang lama, cukup diakses melalui telepon seluler wajib pajak, bisa juga diakses melalui atm terdekat. Namun pihak DJP tetap menerima pembayaran pajak melalui teller untuk wajib pajak yang masih minim dalam penggunaan teknologi sehingga program wajib pajak tetap terlaksana. Dengan ini tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk tidak melakukan pembayaran pajak. Namun hambatan dalam program wajib pajak tidak dapat dihindarkan, terkadang dari faktor internet yang kurang memadai di suatu daerah, atau akses ke tempat untuk melakukan pembayaran pajak masih sangat susah untuk ditempuh.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa peran *E-billing* dalam mendorong program wajib pajak di KP2KP Kabupaten Sinjai secara umum telah berjalan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh KP2KP Sinjai terutama terkait dengan aplikasi atau sistem *E-Billing* itu sendiri yang masih belum maksimal dalam penggunaannya. Terlihat pula bahwa aplikasi saat ini mengalami error dan masih banyak kekurangannya sehingga menunjukkan perlunya perbaikan dan pengembangan sistem di masa yang akan datang. Selain itu, kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap *E-Billing* dan penggunaannya juga perlu dibenahi.

REFERENSI

- Al-Hamdi, R., Sakir, S., Atmojo, M. E., & Efendi, D. (2020). Penelitian Kualitatif: Pegangan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Q. Ns (Ed.). Pustaka Pelajar.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. doi:10.31289/jab.v5i1.1979
- Bahri, S. (2020). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Dan*

- Bisnis*, 20(1), 1–15. doi:10.30596/jrab.v20i1.4754
- Cermati.com. (2022). pengertian pajak, fungsi, dan jenis-jenisnya. Retrieved from <https://www.cermati.com/artikel/pengertian-pajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>
- Congge, U. (2023). Implementasi E-Billing Pajak Dalam Pembayaran, 28–32.
- DDTCNEWS, R. (2022). Apa itu e-billing. <https://news.ddtc.co.id/berita>. Retrieved from <https://news.ddtc.co.id/berita>
- Dwitrayani, M. C. (2020). Pengaruh Penerapan E-billing System, E-filing System dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Di Kota Denpasar. *Juara : Jurnal Riset Akuntansi*, 10, 150–163.
- Fadhilatunisa, D., Fakhri, M. M., Rosidah, Radhiah, & Jannah Raodahtul. (2022). Analisis Aplikasi Pajak (E-Filling Dan E-Billing) Berbasis Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 1(1), 100–120. Retrieved from <https://doi.org/10.24252/jiap.v8i1.28714>
- Handyaningrat, S. (1996). Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen. *PT. Gunung Agung*, 1(1), 15.
- Karisma, R. K., & Sriwijaya, U. (2019). penerapan sistem pembayaran pajak online(e-billing). https://www.researchgate.net/publication/337085336_Penerapan_Sistem_Pembayaran_Pajak_Online_e_-Billing. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/337085336>
- Klikpajak, M. (2018). Ini Alasan Mengapa Wajib Pajak Badan Harus Menggunakan E-Billing Pajak. Retrieved from <https://klikpajak.id/blog/wajib-pajak-badan-e-billing-pajak/>
- Krishand Software. (2020). Apa itu e-Billing dan Bagaimana Cara Membuatnya? <https://www.krishandsoftware.com/blog/572/e-Billing/>. Retrieved from <https://www.krishandsoftware.com/blog/572/e-billing/>
- Mekari klikpajak. (2018). Ini Alasan Mengapa Wajib Pajak Badan Harus Menggunakan E-Billing Pajak. Retrieved from <https://klikpajak.id/blog/wajib-pajak-badan-e-billing-pajak/>
- Merlin, M., Senduk, V., & Moroki, F. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Tombatu Timur. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 2(1), 77–83. doi:10.53682/jaim.v2i1.654
- Mumpuni, M. (2020). Tantangan Aplikasi E-Billing. <https://jatengdaily.com/2020/tantangan-Aplikasi-E-Billing/>.
- Nasrullah, N., Andayaningsih, S., Sarda, S., & Pratiwi, W. A. (2021). Pengaruh Penerapan E-Billing System Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak PPh Final Wajib Pajak UKM di Kabupaten Sinjai. doi:<https://doi.org/10.26618/jrp.v4i2.6328>

- Nurchamid, M., & Sutjahyani, D. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(02), 41–54. doi:10.30996/jea17.v3i02.3184
- Putri, N. T. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Sidoarjo Utara. *Jurnal Ilmu Dan Riset AKuntansi*, 3(12), 51–59. Retrieved from www.idx.co.id
- Rahman, M. F. (2023). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Gender, Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan. *Owner*, 7(3), 2740–2749. doi:10.33395/owner.v7i3.1497
- Ramdani, D. (2019). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ISEI Accounting Review*, III(2), 58–66. Retrieved from <http://jurnal.iseibandung.or.id/index.php/iar58>
- Ramizah, A., Handayani, D., & Sriyunianti, F. (2022). Jurnal Akuntansi , Bisnis dan Ekonomi Indonesia terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Padang, 2(1), 46–55.
- Rifa Renia Kusmeilia, Cahyaningsih, K. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Rifa. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 3(3), 364–379.
- Sugiyono. (2022). Pengertian Penelitian Kualitatif Menurut Sugiyono. <https://pengayaan.com/pengertian-Penelitian-Kualitatif-Menurut-Sugiyono/index.html>. Retrieved from <https://pengayaan.com/pengertian-penelitian-kualitatif-menurut-sugiyono/index.html>
- Witono, B. (2016). Peran Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 7(2), 196–208. doi:10.23917/reaksi.v7i2.2624