



**INOVASI METODE PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA
ELEKTRONIK (E-BILLING) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JEMBER**

*The Innovative Methode of Electronic Tax Payment Service (E-Billing) at the Tax
Service of Pratama Jember*

SKRIPSI

Oleh:

Adinda Sevin Dyahanesti

NIM 130910201061

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**INOVASI METODE PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA
ELEKTRONIK (E-BILLING) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JEMBER**

*The Innovative Methode of Electronic Tax Payment Service (E-Billing) at the Tax
Service of Pratama Jember*

SKRIPSI

Oleh:

Adinda Sevin Dyahanesti

NIM 130910201061

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta Nugroho Eko Leksono dan Asih Wulandari, terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah luntur, dukungan moril dan materil, serta barokah doa yang selalu menyertai di setiap langkahku menuju keberhasilan dan kesuksesan;
2. Adik saya tersayang, Immanuel Marshal Bintang Laksana serta keluarga di Surabaya, Bekasi, dan Boyolali yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya;
3. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, serta seluruh guru non-akademik;
4. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

He has made everything beautiful in its time. He has also set eternity in the human heart; yet no one can fathom what God has done from beginning to end.

(Ecclesiastes 3:11)



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Adinda Sevin Dyahanesti

NIM : 130910201061

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Inovasi Metode Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 1 Desember 2019

Yang menyatakan,

Adinda Sevin Dyahanesti

NIM 130910201026

SKRIPSI

**INOVASI METODE PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK SECARA
ELEKTRONIK (E-BILLING) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JEMBER**

*The Innovative Methode of Electronic Tax Payment Service (E-Billing) at the Tax
Service of Pratama Jember*

Oleh:

Adinda Sevin Dyahanesti

130910201061

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : **Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si.**

Dosen Pembimbing Anggota : **Muhammad Hadi Makmur, S.Sos., M.AP.**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Inovasi Metode Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 19 Desember 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua,

Anggota I,

Dr. Anastasia Murdiastuti, M.Si
NIP 195805101987022001

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si
NIP 197003221995122001

Anggota II,

Anggota III,

M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP
NIP 19741007200012001

Tree Setiawan Pamungkas, S.AP, MPA
NIP 199010032015041001

Mengesahkan

Pejabat Dekan.

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

RINGKASAN

“Inovasi Metode Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”; Adinda Sevin Dyahanesti, 130910201061; + 93 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hakekat pemerintahan adalah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pemerintahan ada dan dibentuk untuk menjadi pelayan publik. Pelayanan publik di Indonesia belum memaksimalkan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, tentang prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan efektif. Pelayanan publik yang tidak kalah pentingnya untuk diperbaiki adalah pelayanan dalam pembayaran pajak.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 01/PJ/2017, dalam rangka memberikan pelayanan dan kemudahan kepada Wajib Pajak (WP), Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi di bidang perpajakan dimana proses pembayaran pajak bisa dilakukan secara elektronik (e-billing). Dimana sebelumnya pembayaran pajak dilakukan oleh Wajib Pajak kepada Negara dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual (kertas) yang disediakan oleh KPP. Namun seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi terutama dalam hal komputerisasi dan dunia internet maka Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan sistem pembayaran pajak secara elektronik yang dikenal dengan *E-Billing*.

Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait pada Efektivitas pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (E-Billing), yaitu sebagai berikut: (1) Administrasi Publik, (2) Pelayanan Publik, (3) E-Government, (4) Konsep Inovasi, (5) Administrasi Perpajakan.

Jenis penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian menggambarkan pelayanan pembayaran pajak secara elektronik dari segi metode pelayanan. Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April-

Mei 2019. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi dengan data sekunder melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman. Derajat kepercayaan (validitas) menggunakan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa dahulu pelayanan pembayaran pajak itu sangatlah rumit karena prosedur yang panjang, persyaratan yang banyak, dan mengeluarkan biaya yang cukup banyak. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi di bidang perpajakan dimana proses pembayaran pajak bisa dilakukan secara elektronik (*e-billing*). Pada tanggal 1 Januari 2016 pembayaran pajak yang sebelumnya dilakukan dengan Surat Setoran Pajak (SSP) digantikan dengan Surat Setoran Elektronik (SSE) menggunakan mekanisme *e-billing* Direktorat Jenderal Pajak. Semua bank persepsi termasuk semua bank BUMN wajib melaksanakan *e-billing* sebagai penerapan MPN G2 (Modul Penerapan Negara Generasi Kedua) dan tidak akan melayani pembayaran secara manual lagi. Namun pembayaran pajak melalui Kantor Pos selama tanggal 1 Juli 2016 sampai 31 Desember 2016 masih menerima pembayaran secara manual dengan menggunakan SSP (Surat Setoran Pajak) walaupun sudah dikeluarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak. Namun sejak tanggal 1 Januari 2017 sistem *e-billing* sudah diberlakukan secara wajib dan tidak menerima pembayaran secara manual lagi menggunakan SSP (Surat Setoran Pajak).

Meskipun dilakukan penyederhanaan, rupanya tetap saja tidak membangun kesadaran masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak. Masih terdapat beberapa kendala yang terjadi selama proses layanan keliling seperti kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat, sehingga mengakibatkan miskomunikasi dan lemahnya jaringan internet.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Metode Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Muhammad Hadi Makmur, S.Sos., M.AP. selaku dosen pembimbing anggota yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
6. Drs. Boedijono, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal masuk kuliah hingga saat ini terimakasih banyak;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
8. Bapak Wisnu selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember
9. Bapak Suparno selaku Kepala Bidang Pelayanan KPP Pratama Jember

10. Ibu Dinda selaku Frontliner Pembayaran Pajak E-billing, Bapak Dendy dan Bapak Ari selaku seksi PDI (Pusat Data Informasi) KPP Pratama Jember
11. Seluruh staf dan karyawan KPP Pratama Jember
12. Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman-teman konsentrasi Management Public 2013 (MP13)
13. Keluarga besar KOMSEL 21 yang sudah memberikan semangat dan doa hingga saat ini.
14. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, 1 Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

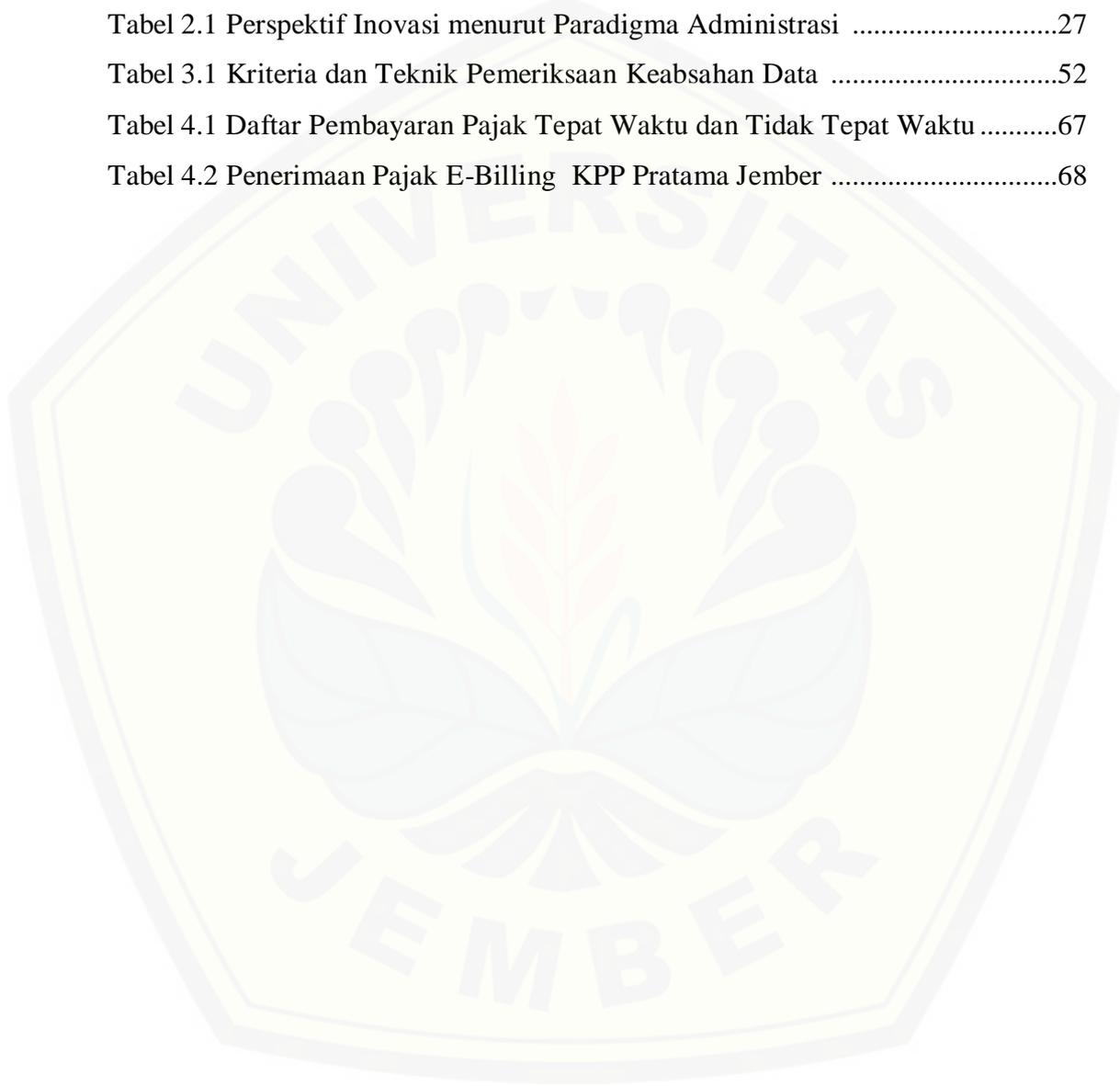
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	vii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Administrasi Publik	11
2.1.1 Old Public Administration.....	11
2.1.2 New Public Management.....	12
2.1.3 New Public Service.....	13
2.1.4 Administrasi Publik Berorientasi pada Governance	15
2.2 Pelayanan Publik	16
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	17
2.2.3 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik	18

2.3 E-Government	18
2.3.1 Pengertian E-Government	20
2.3.2 Strategi E-Government	21
2.3.3 Jenis-Jenis Pelayanan E-Government	22
2.3.4 Elemen Sukses E-Government	23
2.4 Konsep Inovasi	25
2.4.1 Definisi Inovasi.....	26
2.4.2 Kategori Inovasi	26
2.4.3 Karakteristik Inovasi	29
2.4.4 Tipologi Inovasi Sektor Publik	31
2.4.5 Inovasi Pelayanan Publik	34
2.4.6 Manfaat Inovasi Sektor Publik	35
2.5 Administrasi Perpajakan	36
2.5.1 Administrasi.....	36
2.5.2 Administrasi Perpajakan	38
2.5.3 Pengertian Pajak	38
2.5.4 Fungsi Pajak	39
2.5.5 Wajib Pajak.....	40
2.5.6 Layanan Perpajakan Berbasis Elektronik	42
2.6 Peneliti Terdahulu	43
2.7 Kerangka Konseptual	46
BAB 3. METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.3 Data dan Sumber Data	49
3.4 Penentuan Informan Penelitian	49
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	50
3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data	52
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data	54
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	57

4.1.1	Gambaran Umum KPP Pratama Jember	57
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Jember	58
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Jember	58
4.1.4	Deskripsi Tugas	61
4.2	Penyajian Hasil Penelitian	61
4.2.1	Inovasi Pelayanan DJP KPP Pratama Jember	62
4.2.2	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak melalui E-Billing	65
4.3	Hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak melalui E-Billing	69
4.3.1	Metode Layanan Pembayaran Pajak Manual	70
4.3.2	Metode Layanan Pembayaran Eelektronik (E-Billing)	74
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		xviii

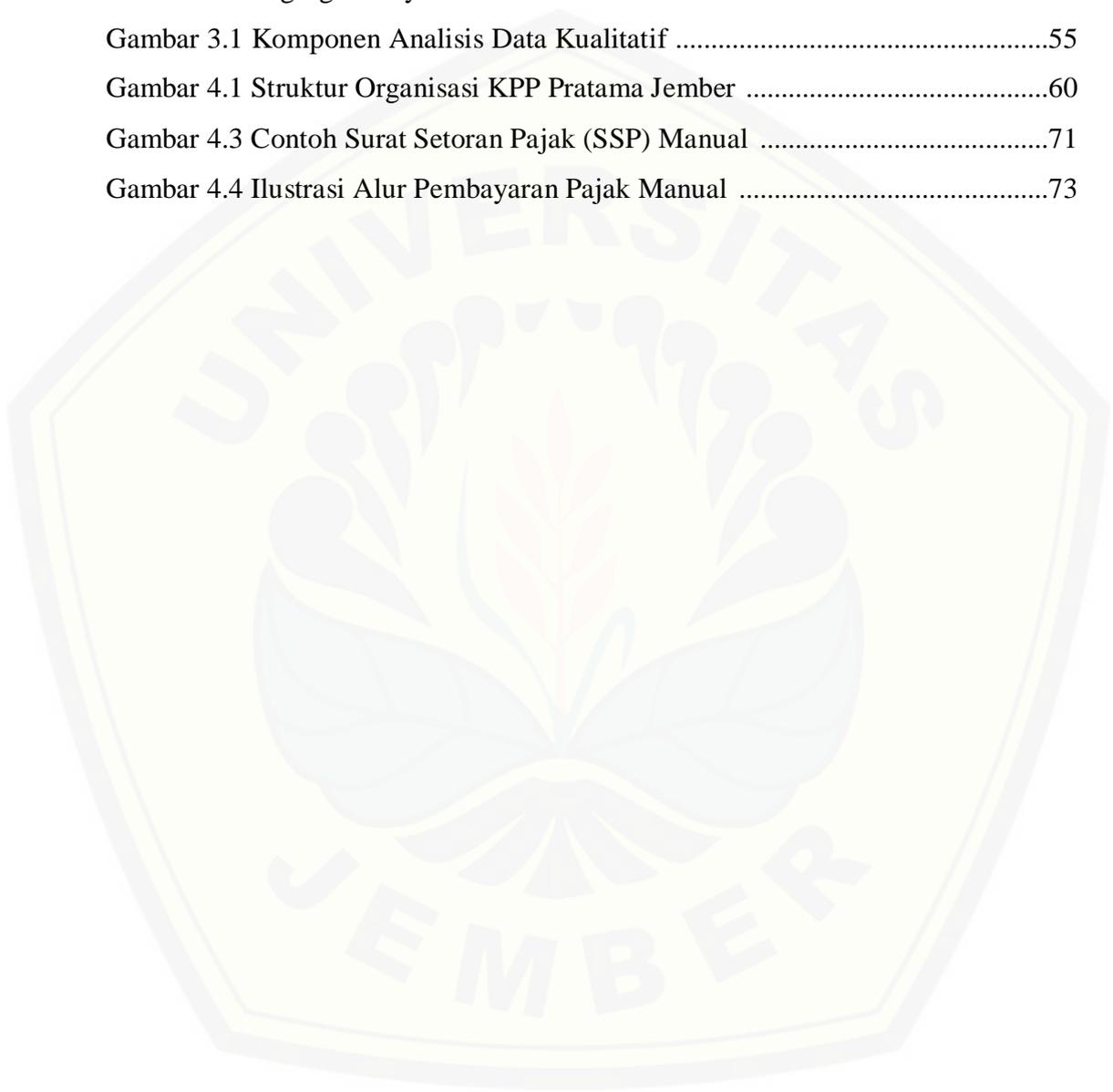
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi	5
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan E-Billing System	6
Tabel 1.3 Penerimaan Pajak Keseluruhan KPP Pratama Jember	7
Tabel 2.1 Perspektif Inovasi menurut Paradigma Administrasi	27
Tabel 3.1 Kriteria dan Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
Tabel 4.1 Daftar Pembayaran Pajak Tepat Waktu dan Tidak Tepat Waktu	67
Tabel 4.2 Penerimaan Pajak E-Billing KPP Pratama Jember	68



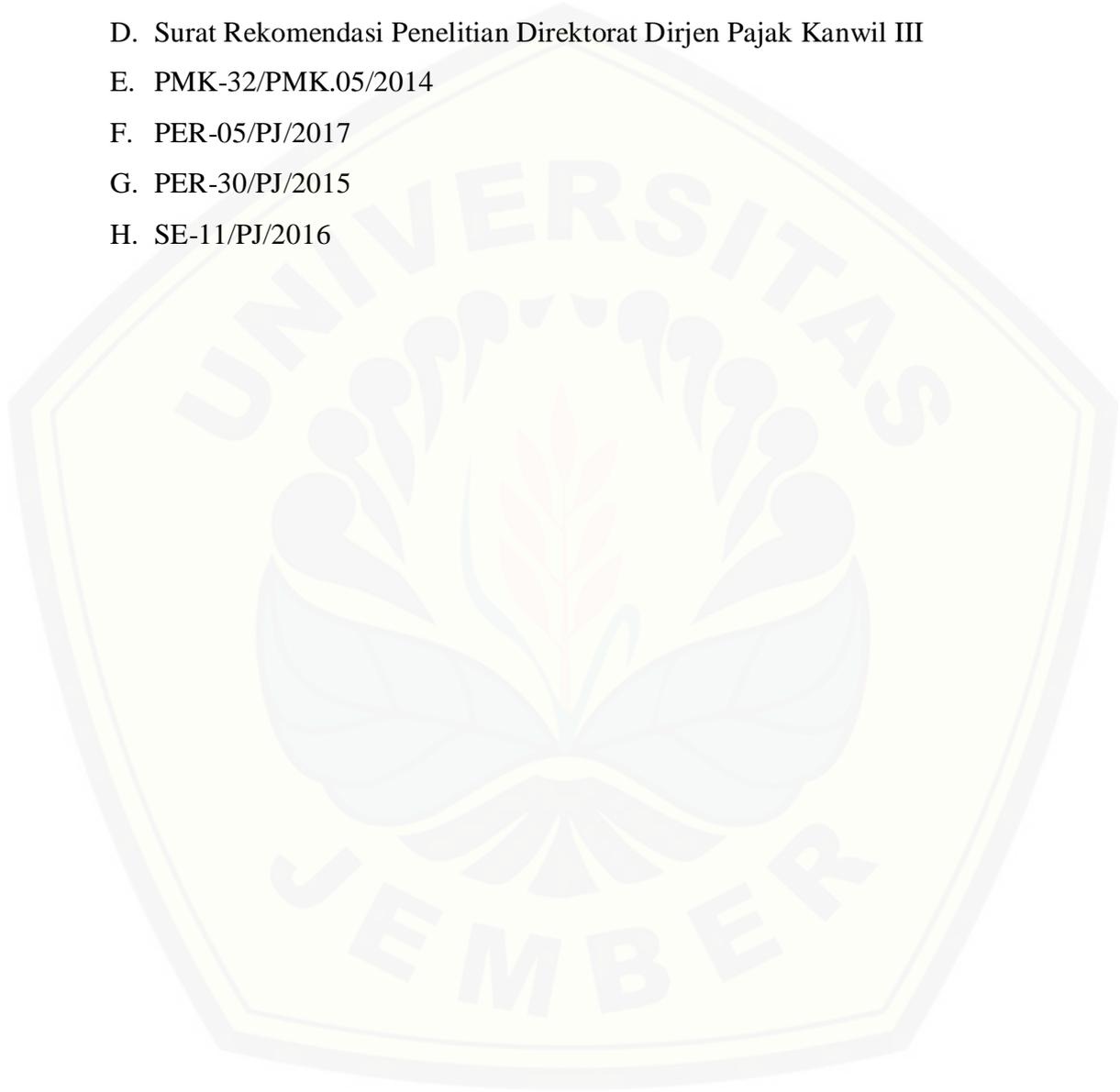
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pandangan Linear Terhadap Inovasi	29
Gambar 2.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik	34
Gambar 2.3 Segitiga Pelayanan Publik	36
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Jember	60
Gambar 4.3 Contoh Surat Setoran Pajak (SSP) Manual	71
Gambar 4.4 Ilustrasi Alur Pembayaran Pajak Manual	73



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Dokumentasi Wawancara
- B. Pedoman Wawancara
- C. Surat Permohonan Ijin melaksanakan penelitian Universitas Jember
- D. Surat Rekomendasi Penelitian Direktorat Dirjen Pajak Kanwil III
- E. PMK-32/PMK.05/2014
- F. PER-05/PJ/2017
- G. PER-30/PJ/2015
- H. SE-11/PJ/2016



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim. 2014. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, PT Prestasi Pustakaraya. Jakarta.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi* . Jakarta: Gunung Agung.
- Gunadi, (2005) *Akuntansi pajak*. Jakarta Penerbit PT.Gramedia Widiasarana.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta : Erlangga
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta. APTIKOM
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mardiasmo. 2000. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Moleong, L. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Rogers, Everret M. 2003. *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press.

- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sakti, Nuransa Wira. 2014. *Buku Pintar Pajak E-Commerce dari mendaftar sampai membayar*. Jakarta: Visimedia.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses.
- Simon, Herbert A. 1999. *Administrative Behaviour (Perilaku Administrasi)*. Alih Bahasa St. Dianjung. Jakarta : PT. Bina Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&DI*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Alfabeta.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Instruksi Presiden No 3 tahun 2003
- Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004
- Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- PMK-242/PMK.032014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak
- PMK-32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Eelektronik
- PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik

Buku Terbitan Lembaga

- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- LAN, 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta Pusat: INTAN-DIAN- LAN
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Jember University Press.
- Universitas Jember, 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

Jurnal dan Karya Ilmiah

- Djamrut, Erawati Dayang. 2015. *inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sungai kunjang Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol.3 No.3
- Habibullah, A. 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Jember.
- Kadajtmiko dan Frans Gana. 2003. *Mendongkrak Inovasi di Era Cipta Pengetahuan Organisasi*. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (taxonomi Manajemen Pengetahuan). No.4/TH.XXXII april 2003
- Ojasalo, Jukka. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model*. Laurea University of Applied Sciences, Finland
- Scupola, Ada. 2009. *E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths*. International Journal of E-Services and Mobile Applications, Volume 1, Issue 3.
- Zericka, Dhenda. 2013. *Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 1, Nomor 1, 2013: 345 – 361.

Internet

<http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak.html>

<https://pengampunanpajak.com/2016/08/11/kantor-pajak-jember-targetkan-rp-878-miliar-dari-dari-tax-amnesty/.html>

<https://www.finansialku.com/bayar-pajak-online-e-biliing/>

<https://www.kembar.pro/2016/03/cara-pendaftaran-dan-Menggunakan-e-billing-pajak.html>

<https://www.online-pajak.com/e-billing-pajak-cara-bayar-pajak-online>



BAB 1. PENDAHULUAN

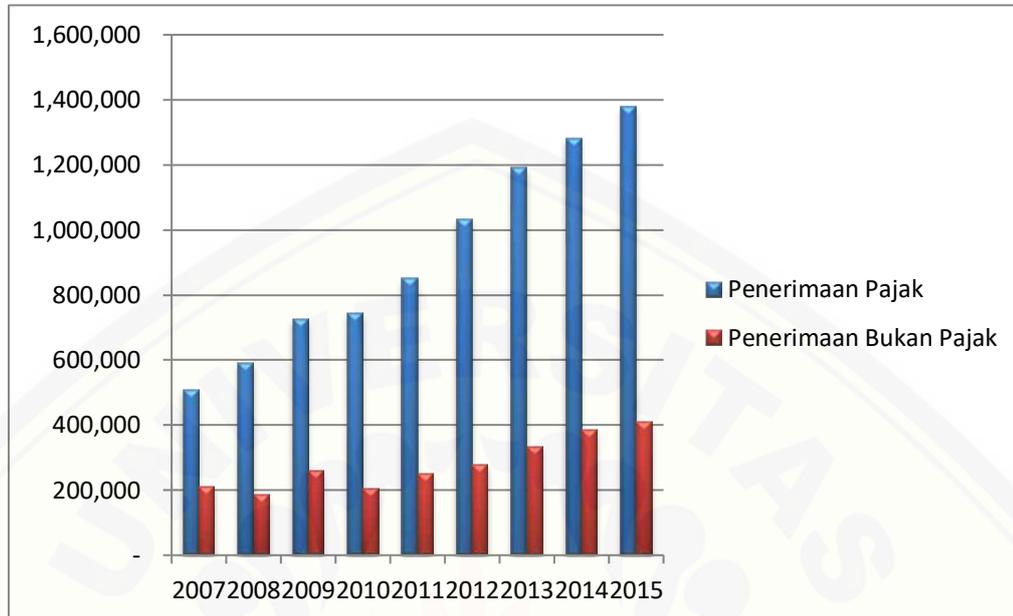
1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa inovasi metode pelayanan pembayaran pajak elektronik (e-billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu penopang pendapatan nasional yaitu menyumbang lebih dari 70% dari keseluruhan penerimaan negara. Semakin banyak pajak yang dipungut maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Pajak adalah salah satu penerimaan negara yang sangat penting terutama di Indonesia. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah penduduk, tentunya pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk memberikan pelayanan dengan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penerimaan negara dari sektor perpajakan inilah yang akan dimanfaatkan pemerintah guna menjalankan pelaksanaan pembangunan negara. Berikut adalah penerimaan negara baik dari penerimaan pajak maupun penerimaan bukan pajak pada tahun 2007-2015 :

:

Gambar 1.1
Penerimaan Negara 2007-2015 (miliar rupiah)



Sumber : Kementerian Keuangan, Republik Indonesia

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan Badan Pusat Statistik terkait penerimaan negara di Indonesia tersebut menunjukkan bahwa penerimaan negara terbesar di Indonesia berasal dari penerimaan pajak. Selain itu, peran pajak dibandingkan dengan pendapatan bukan pajak sebagai penerimaan negara dalam negeri terus meningkat selama bertahun-tahun. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Namun hingga saat ini permasalahan pajak di Indonesia tidak henti-hentinya muncul. Pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat sebagai warga negara, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajak. Beberapa tahun lalu, pembayaran pajak memang di nilai kurang praktis. Wajib pajak harus membawa lembaran surat setoran ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), serta mengantre di loket *teller* bank untuk melakukan pembayaran pajak. Pengisian Surat Setoran Pajak secara manual di nilai memiliki banyak kelemahan. Salah satunya

yaitu rentan salah *input*, sehingga banyak transaksi yang dibatalkan oleh perbankan. Bahkan 50,32% kesalahan data pembayaran pada sistem MPN-1 adalah akibat salah input oleh Teller (*survey independen Kementerian Keuangan, 2016*).

Menurut Sakti (2015:2) salah satu penyebab setiap orang enggan untuk membayar pajak karena tidak adanya kontraprestasi atau imbalan secara langsung yang diterima ketika seseorang membayar pajak. Selain itu, tingkat kepatuhan pajak masih tergolong rendah, hal ini disebabkan minimnya pengetahuan masyarakat tentang pajak itu sendiri (Sakti, 2015:4). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016) Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hingga tahun 2015 mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai Wajib Pajak. Badan Pusat Statistik (BPS) juga mencatat bahwa hingga tahun 2013, sudah beroperasi 23.941 perusahaan Industri Besar Sedang, 531.351 perusahaan Industri Kecil, dan 2.887.015 perusahaan Industri Mikro di Indonesia. Artinya, belum semua perusahaan terdaftar sebagai WP Badan. Kemudian, dari jumlah total 30.044.103 WP terdaftar yang tidak termasuk bendahara, joint-operation, perusahaan cabang/lokasi, WP OP yang berpenghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), WP Non-Efektif, dan sejenis lainnya, sehingga wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh hanya 18.159.840 WP Wajib SPT. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan sehingga Wajib Pajak memiliki kesadaran dan keinginan untuk tertib sebagai Wajib Pajak.

Penggunaan teknologi informasi melalui media online menjadi pilihan karena sangat mendukung pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Indonesia melakukan peningkatan kualitas layanan

publik serta kinerja birokrasi menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan mengembangkan *e- government*. *E-goverment* telah diperkenalkan di Indonesia melalui Instruksi Presiden RI No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah Kementerian Keuangan merupakan salah satu instansi pemerintah yang sudah menerapkan *e- government*. Karena Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tugas dan kewajiban untuk memberikan layanan prima kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan UU No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) di Indonesia menggunakan cara *Self Assessment* sebagai sistem pemungutan pajak. Dengan cara ini negara memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terhutang ke kas negara.

Pada tanggal 1 Januari 2016 pembayaran pajak yang sebelumnya dilakukan dengan Surat Setoran Pajak (SSP) digantikan dengan menggunakan mekanisme *e-billing system* Direktorat Jenderal Pajak. Semua bank persepsi termasuk semua bank BUMN wajib melaksanakan *e- Billing* sebagai penerapan MPN G2 (Modul Penerapan Negara Generasi Kedua) dan tidak akan melayani pembayaran secara manual lagi. Namun pembayaran pajak melalui Kantor Pos selama tanggal 1 Juli 2016 sampai 31 Desember 2016 masih menerima pembayaran secara manual dengan menggunakan SSP (Surat Setoran Pajak) walaupun sudah dikeluarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak. Namun sejak tanggal 1 Januari 2017 *e-billing* sudah diberlakukan secara wajib dan tidak menerima pembayaran secara manual lagi menggunakan SSP (Surat Setoran Pajak).

E-billing merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing, dimana formulir SSP, SSBP (Surat Setoran Bukan Pajak) SSPCP (Surat Setoran Pabean Cukai dan Pajak) dapat digantikan dengan *e-billing system*. Sistem pembayaran pajak secara elektronik menggunakan *e- billing*

system diatur berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember merupakan kantor yang berwenang mengelola pajak pusat. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jember lebih banyak dibandingkan dengan KPP lain yang berada di wilayah Besuki. KPP Pratama Jember untuk saat ini memiliki 120.000 Wajib Pajak, 7000 diantaranya merupakan badan usaha, sekitar 105.654 merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan dan sisanya 7.346 merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha (Eleanor,2016). Jumlah Wajib Pajak yang sudah terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember selama 3 (tiga) tahun terakhir. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Wajib Pajak Badan Dan Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Jember

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi
2014	121.565
2015	130.767
2016	146.625
2017	156.996
2018	169.753

Sumber: KPP Pratama Jember 2018

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Jember semakin bertambah, hal ini mengakibatkan beban pengarsipan dan waktu yang dibutuhkan untuk pengelolaan SSP semakin lama dan tidak efisien, dan hal tersebut tidak diimbangi dengan pertumbuhan pegawai atau petugas pajak itu sendiri. Maka dari itulah Direktorat Jenderal Pajak melakukan pembayaran pajak guna mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak melalui sistem *e-Billing*. *E-Billing* ini hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan. *e-Billing* sangat bermanfaat bagi wajib pajak karena mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran dari mana saja dan

kapan saja, dapat menghindari kesalahan pencatatan transaksi, dan data transaksinya akan langsung terekam di sistem DJP. Berikut adalah data wajib pajak yang telah menggunakan fasilitas *e-Billing* di KPP Pratama Jember pada tabel 1.

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Billing* di KPP Pratama Jember

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Keseluruhan (dalam ribuan)	Jumlah Wajib Pajak yang melakukan transaksi e-billing (dalam ribuan)	Presentase selisih jumlah wajib pajak yang melakukan transaksi e-billing
2016	146.625	14.287	
2017	156.996	24.319	0.7%
2018	169.753	32.099	0.3%

Sumber :Seksi PDI KPP Pratama Jember (2018)

Berdasarkan data diatas jumlah wajib pajak pada tahun 2016 (Juli s.d. Desember) dengan jumlah Wajib Pajak 14.287 telah melakukan transaksi pembayaran pajak dengan menggunakan *e-Billing*. Dengan total jumlah keseluruhan Wajib Pajak sebanyak 146.625. Total transaksi ini tidak murni hanya menggunakan *e-Billing* karena pada nyatanya Kantor Pos pada bulan Juli sampai dengan Desember masih menerima transaksi menggunakan SSP walaupun telah dikeluarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak NO. SE- 11/PJ/2016. Sedangkan pada tahun 2017 dengan jumlah Wajib Pajak 24.319 telah melakukan transaksi pembayaran pajak dengan menggunakan *e-billing*. Dengan jumlah Wajib Pajak keseluruhan sebanyak 156.996. Pada tahun 2018 dengan jumlah Wajib Pajak 32.099 yang telah melakukan transaksi pembayaran pajak dengan menggunakan *e-billing*. Dengan jumlah Wajib Pajak keseluruhan 169.753. Total transaksi ini telah menggunakan *e-billing* seluruhnya. Karena Kantor Pos dan Bank Persepsi tidak menerima transaksi dengan menggunakan SSP.

Dengan adanya kemudahan pembayaran pajak ini, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak juga

akan diimbangi dengan penerimaan yang seharusnya didapatkan dari penerimaan pajak. Sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem penerimaan Negara secara elektronik yang di administrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan metode E-Billing. E-Billing adalah metode pembayaran online maupun melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dengan menggunakan kode Billing yang akan diterima oleh wajib pajak. Kode billing adalah kode indentifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing dari suatu jenis pembayaran atau setoran yang dilakukan pengguna wajib pajak. Kode billing ini terdiri dari 15 digit angka yang diterbitkan melalui sistem billing yang akan memberikan informasi pembayaran perpajakan. Dengan metode terbaru ini, diharapkan dapat membeerikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan memanfaatkan fasilitas elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak menggunakan Billing System. Berikut ini adalah penerimaan pajak dengan *e-Billing System* KPP Pratama Jember pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Penerimaan Pajak KPP Pratama Jember

Tahun	Penerimaan Pajak (dalam milyar)
2014	491.138.511.209
2015	499.291.582.461
2016	660.922.653.001
2017	676.354.205.281
2018	708.357.257.321

Sumber :Seksi PDI KPP Pratama Jember (2018)

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa penerimaan pajak mengalami peningkatan pada tiap tahunnya. Sistem pembayaran pajak *e-billing* sendiri sudah mengalami dua kali pembaruan dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak. Dengan segala keuntungan penggunaan *e-billing* diharapkan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak karena pembayaran pajak bisa di jangkau dimana pun dan kapan saja. Dari beberapa fenomena dan permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka peneliti berkeinginan untuk meneliti tentang Bagaimana Inovasi Metode Pelayanan Pembayaran Pajak secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Dengan kata lain, rumusan masalah ini merupakan pertanyaan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Rumusan masalah dituangkan dalam bentuk pertanyaan. Menurut Sugiyono (2008:29), masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan.

Berdasarkan pengertian mengenai masalah di atas dan dipadukan dengan latar belakang yang dibangun peneliti untuk mengadakan penelitian ini untuk menuntun peneliti merumuskan permasalahan yang muncul dalam inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (e-billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember adalah sebagai berikut.

- 1 Bagaimana inovasi metode pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (e-billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:49) tujuan penelitian mengemukakan hasil-hasil yang hendak dicapai dan tidak boleh menyimpang dari permasalahan yang telah dikemukakan. Berdasarkan definisi dan pengertian tujuan penelitian di atas. Peneliti dapat menetapkan tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini sesuai pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya sebagai berikut :

Mendeskripsikan tentang inovasi metode pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (e-billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Kata lainnya, manfaat penelitian akan diperoleh jika tujuan dari penelitian tercapai.

Berdasar definisi manfaat penelitian di atas, manfaat penelitian ini sebagai berikut.

a. Manfaat teoritis bagi kepentingan ilmu pengetahuan.

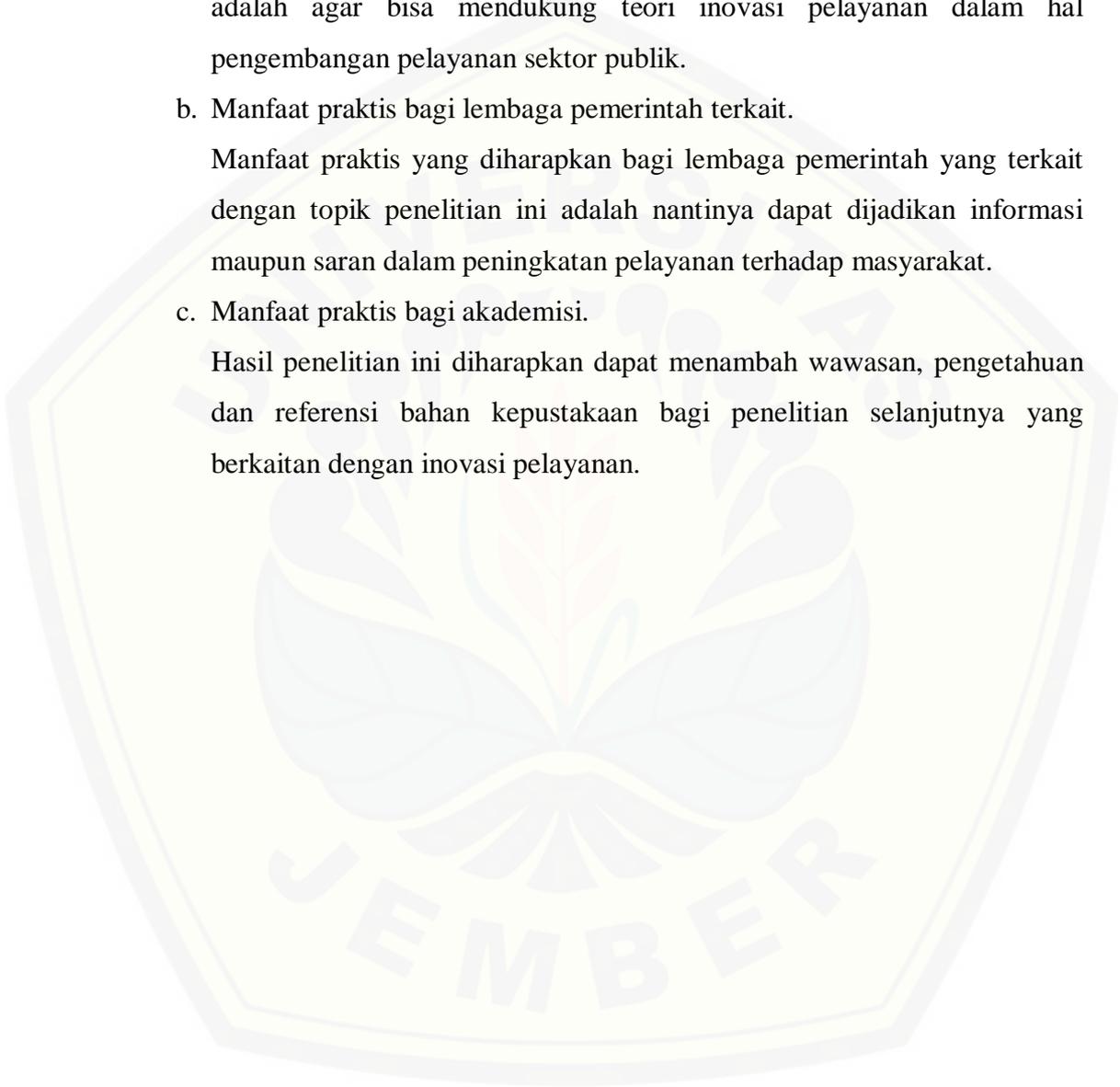
Manfaat teoritis yang diharapkan dari penulisan laporan penelitian ini adalah agar bisa mendukung teori inovasi pelayanan dalam hal pengembangan pelayanan sektor publik.

b. Manfaat praktis bagi lembaga pemerintah terkait.

Manfaat praktis yang diharapkan bagi lembaga pemerintah yang terkait dengan topik penelitian ini adalah nantinya dapat dijadikan informasi maupun saran dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

c. Manfaat praktis bagi akademisi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan referensi bahan kepustakaan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:39) menyebutkan bahwa tinjauan pustaka memuat kajian teori, hasil-hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kerangka konseptual yang merupakan sintesis dari kajian-kajian sebelumnya yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi, dan perumusan hipotesis atau asumsi (jika diperlukan) sebagai hasil akhir dari kajian teori. Tinjauan pustaka merupakan alat bagi seorang peneliti untuk menegaskan identitas dan originalitas penelitiannya dengan bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep dan hasil penelitian terdahulu terkait topik penelitiannya serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang mendasari penelitiannya.

Dalam tinjauan pustaka peneliti perlu meninjau secara kritis data yang sudah ditemukan sebelumnya, analisis- analisis yang sudah dilakukan sebelumnya, faktor-faktor yang belum diperhatikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya, kekuatan dan kelemahan logika yang ada dalam penelitian-penelitian sebelumnya, dan persetujuan dan ketidak setujuan diantara penelitian-penelitian sebelumnya. Konsep dasar menjadi suatu bagian yang penting dalam sebuah penelitian, dari konsep dasar inilah peneliti akan menyusun sejumlah konsep secara teoritis yang bertujuan untuk membantu membangun kerangka berpikir peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Menurut Silalahi (2012:112), konsep merupakan abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau fenomena sosial tertentu.

Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait pada peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yaitu sebagai berikut.

1. Administrasi Publik
2. Pelayanan Publik
3. Electronic Government
4. Konsep Inovasi
5. Administrasi Perpajakan

2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses mengorganisasi dan mengkoordinir sumber daya dan personel publik untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban (2008:4) menyatakan bahwa istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah. Administrasi publik mengalami pergeseran paradigma mulai dari OPA, NPM, NPS dan *good governance*.

2.1.1 Old Public Administration

Paradigma ini menyarankan agar administrasi publik harus dipisahkan dari dunia politik (dikhotomi administrasi publik dengan politik). Negara terlalu memberi peluang bagi para administrastor untuk mempraktekkan sistem *napotisme* dan *spoil*. untuk itu diharuskan adanya pemisahan antara dunia legislatif (politik) dengan dunia eksekutif, dimana para legislator hanya merumuskan kebijakan dan para administrator hanya mengeksekusi atau mengimplementasikan kebijakan. Sosok birokrasi dalam paadigma ini adalah sejalan dengan jiwa dan semangat bisnis. Menurut Wilson (dala Keban 2014:244) menuntut agar para administrator publik selalu mengutamakan nilai egesiensi dan ekonomis sehingga harus diangkat berdasarkan kecocokan dan kecakapan dalam bekerja ketimbang keanggotaan atau kedudukan dalam suatu implikasi penting dalam pemerintahan yaitu bahwa prinsip- prinsip dalam dua bisnis yang diprakarsai oleh Taylor pantas untuk diperhatikan. metode keilmuan menurut Taylor harus diseleksi dilatih dan dikembangkan secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan sesuai prinsip-

prinsip keilmuan. Dunia telah mengakui kebesaran Taylor dalam membangun prinsip manajemen yang professional.

Max Weber juga mengajak untuk melaksanakan prinsip-prinsip Taylor. menurut Weber ketika masyarakat berkembang semakin kompleks maka diperlukan suatu institusi yang rasional yaitu “birokrasi”. Dalam birokrasi ini diatur perilaku yang tidak produktif tetapi juga loyal terhadap pimpinan dan organisasi. Perilaku yang “*impersonal*” dan “*seklek*” harus diterapkan. Dalam perkembangannya, doktrin OPA diatas menghadapi masalah. Misalnya, Weber yakin bahwa sosok organisasi birokrasi sangat ideal, padahal dalam perkembangannya bisa berubah sifatnya menjadi sangat kaku, bertele-tele, dan penuh *red-tape*. Taylor sangat yakin bahwa hanya ada satu cara terbaik (*one best way of doing the task*) untuk melakukan tugas, padahal dalam perkembangan jaman terdapat banyak cara lain untuk bekerja terbaik, hasil rekayasa teknologi dan ilmu pengetahuan (Taylor’s fallacy). demikian pula, Wilson cenderung melihat dunia administrasi publik sebagai kegiatan yang tidak bersifat politis, padahal dalam kenyataannya bersifat politis (Wilson’s fallacy).

Meski demikian, dari paradigma OPA ini dapat dipelajari bahwa untuk memabangun birokrasi diperlukan profesionalitas, penggunaan prinsip keilmuan, hubungan yang impersonal, penerapan aturan standartisasi secara tegas, sikap yang netral dan perilaku yang mendorong efisiensi dan efektifitas. Berbagai kritik muncul tersebut akhirnya melahirkan paradigma *New Public Management*.

2.1.2 New Public Management

Beberapa negara di Afrika telah mengambil manfaat dari NPM Polidano (dalam Keban 2014:246), di negara berkembang, NPM masih bersifat embrio dan coba-coba. Keberhasilan dari NPM sangat tergantung dari konteks dan karakteristik negara yang ditangani, kemampuan institusi, dan koteks dari institusi itu seperti iklim dan ideology manajemen yang dianut, sikap terhadap otoritas, hubungan sosial dan kelompok. Dalam perkembangannya NPM menui banyak kritik karena para elit birokrasi cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan dirinya daripada kepentingan umum, dan berkolaborasi untuk mencapainya. Apalagi teori dari NPM adalah *public choice* yang sangat

didominasi oleh kepentingan pribadi sehingga konsep seperti *public spirit*, *public service*, dsb., terabaikan Kamensky (dalam Keban 2014:246). Hal tersebut tidak mendorong proses demokrasi. disamping itu, NPM tidak pernah ditunjuk untuk menangani pemerataan dan masalah keadilan sosial. Munculnya NPM telah mengancam nilai inti sektor publik yaitu *citizen selfgovernance* dan fungsi administrator, bahkan jika tidak berhati-hati akan meningkatkan korupsi dan menciptakan orang miskin bau Haque (dalam Keban, 2014:247).

Hal penting yang dapat diambil dari NPM adalah pembangunan birokrasi harus memperhatikan mekanisme pasar, mendorong kompetisi dan kontrak untuk mencapai hasil, harus lebih responsive terhadap kebutuhan pelanggan, harus lebih bersifat mengarahkan daripada menjalankan sendiri, harus melakukan deregulasi, memberdayakan para pelaksana agar lebih kreatif, dan menekankan budaya organisasi yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wisesusaha, dan pencapaian hasil ketimbang budaya atas asas, orientasi pada proses dan input Rosenbloom, Kravchuck (dalam Keban 2014:247). Dari paparan kelebihan dan kekurangan dari NPM, maka dalam konteks yang lebih maju muncul *New Public Service* yang lebih mengutamakan kepentingan warga negara (*citizen*).

2.1.3 New Public Service

Menurut King dan Stivers (dalam Keban, 2014:247) mendesak agar para administrator melibatkan warga masyarakat. Mereka harus bisa melihat masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan sehingga dapat membagi otoritas dan percaya dengan keefektifan kolaborasi. Mereka harus membangun *trust* dan bersikap responsif terhadap kepentingan atau kebutuhan masyarakat, bukan semata mencari efisiensi yang lebih tinggi seperti NPM. Keterlibatan masyarakat harus dilihat sebagai Investasi yang signifikan. Menurut Stewart, et.al (dalam Keban 2014:247) *New Public Service* memandang bahwa tidak ada penonton, semua ikut bermain. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. Paradigma ini juga memandang sebagai sumber energi organisasi di era demokrasi, karena dapat menjamin hak, kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat dan bukan kebutuhan institusi. Konsep

New Public Service adalah konsep yang menekankan berbagai elemen (Toha, 2008:84). Ide dasar dari konsep ini dibangun dari beberapa teori, diantaranya:

- a. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan. Perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik. Menurut Sandel (dalam Toha, 2008:86) *citizenship* yang demokratis adalah adanya keterlibatan yang aktif dari warga negara dalam proses pemerintahan. Warga negara tidak hanya melihat dari prespektif individu dalam persoalan yang lebih besar, namun dia melihat persoalan atau prespektif yang lebih luas untuk kepentingan umum, merasa ikut memiliki dan adanya moral *bond* dengan komunitasnya.
- b. Model komunitas dan masyarakat sipil. Akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *social trust*, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- c. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru. Administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.

Menurut Denhardt & Denhardt (dalam Keban 2014:248) ada tujuh prinsip NPS yang berbeda dari NPM dan OPA. Pertama peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga negara dengan mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama dari pada mencoba mengotorol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang lebih baru. Kedua administrasi publik harus menciptakan gagasan yang lebih kolektif yang disetujui bersama yang disebut dengan kepentingan publik. Ketiga kebijakan dan program yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui uaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif. Keempat kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi para individu. Kelima para pelayan publik harus memberi perhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat. Keenam

organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang. Ketujuh kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, dari pada oleh manager wirausaha yang bertindak seakan akan uang adalah milik mereka.

Menurut Keban (2014:248) dapat di simpulkan paradigma NPS adalah birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan. Mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat berpikir strategis dan bertindak demokratis, memperhatikan norma, nilai, standart yang ada dan menghargai masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma *New Public Service* hal ini dikarenakan paradigma ini lebih mementingkan kebutuhan masyarakat, dengan pola implementasi citizen- *centered*. Paradigma NPS sangat menjunjung nilai dan hak masyarakat, disini pemerintah sebagai fasilitator, segala bentuk urusan sebagian diserahkan kepada masyarakat, akibatnya masyarakat memiliki peluang yang banyak dalam partisipasi pelaksanaan tata kelola pemerintahan.

2.1.4 Administrasi Publik Berorientasi pada Governance

Perkembangan administrasi publik dari dulu sampai sekarang terus mengalami perubahan seiring dengan perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Perubahan terutama terjadi pada penyelenggaraan administrasi publik oleh pemerintahan, ketika tugas pemerintah makin meningkat dan kekuasaan pemerintah makin luas, maka penyelenggaraan administrasi publikpun ikut berubah dalam birokrasi pemerintah.

Administrasi publik sangat perhatian terhadap terwujudnya tata kepeMERintahan yang baik dan amanah. Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) diwujudkan dengan lahirnya tatanan kepeMERintahan yang demokratis dan diselenggarakan secara baik, bersih, transparan dan berwibawa. Tata pemerintahan yang demokratis menekankan bahwa lokus dan focus kekuasaan tidak hanya berada di pemerintahan saja, melainkan beralih terpusat pada tangan rakyat. Penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik terletak pada

konstelasi antara tiga komponen rakyat, pemerintah dan pengusaha yang berjalan secara kohesif, selaras, kongruen dan sebanding (Thoah, Miftah, 2005).

Dalam perkembangan keilmuan, administrasi sebagai *governance* menjadi sangat powerfull dalam menjelaskan masalah kontemporer. Administrasi publik tidak lagi dibatasi oleh birokrasi dan lembaga pemerintah tetapi mencakup semua bentuk organisasi, terutama dalam penyusunan kebijakan publik. Keterlibatan lembaga non pemerintah dalam implementasi kebijakan juga harus diakui. Dan ilmu administrasi sebagai *governance* menempatkan proses kebijakan sebagai pusat perhatian utama dan digunakan untuk mengkaji bagaimana kekuasaan administratif, politik dan ekonomi digunakan untuk merespon masalah dan kepentingan publik.

Berdasarkan uraian dan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bagian tak terpisahkan dari administrasi negara, karena bertujuan untuk mengelola urusan publik dan mengelola perumusan sampai pelaksanaannya mampu menciptakan pelayanan prima untuk masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat maupun di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Sutikno, Pelayanan Publik: www.publicservice.com/nono/mrp/html diakses 21 desember 2016, 12.46 WIB).

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dalam pendapat Gie (1993:105) mendefenisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela: 2008:5) pelayanan public diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terlihat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan Prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.2.3 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Sinambela (2014:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin sebagai berikut.

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suk, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik antara lain sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dan kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik membeikan ras aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab: pimpnan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persolan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telekomunikas dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta

evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.3 E-Government

2.3.1 Pengertian E-Government

Menurut World Bank dalam Indrajit (2006:6) e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Sedangkan Pemerintah Italia dalam Indrajit (2006:7) mendefinisikan secara detail e-Government, yaitu:

“The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action:

- 1. Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;*
- 2. Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies;*
- 3. Provision of ICT access to final users of government services and information.”*

Pengertian tersebut dimaksudkan bahwa *e-Government* mengacu kepada penggunaan komputerisasi atau teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan sebagai penyediaan akses *ICT (Information and Communication Technology)*.

Mustopadijaya (2003) dalam Habibullah (2010:188) mengemukakan *electronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program pelayanannya. Pemanfaatan teknologi berbasis internet dalam proses penyelenggaraan pemerintahan merupakan upaya untuk memperbaiki kualitas layanan dan kinerja instansi agar lebih efektif dan efisien. Selanjutnya *e-Government* dalam Keppres No.20 Tahun 2006 adalah pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Beberapa pendapat mengenai pengertian *e-Government* di atas, terdapat dua hal utama dalam pengertian *e-Government*, yaitu:

- a. Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi berbasis internet sebagai alat bantu;
- b. Tujuan pemanfaatannya agar kinerja pemerintahan lebih efisien.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, *e-Government* yang dimaksud oleh peneliti adalah pemanfaatan teknologi informasi dan- komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas kinerja Pemerintahan.

2.3.2 Strategi E-Governmenet

Menurut Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *e-Government*. Yakni sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
- b. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement,

e-reporting yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.

- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-Government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.
- e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *eliteracy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Dalam pengembangan *e-Government*, dapat dilaksanakan dengan tepat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

2.3.3 Pelaksanaan E-Government

Pada pelaksanaan *E-Government*, informasi, komunikasi dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan mobile di manapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum.

Menurut Wirtz (2015:144) Untuk implementasi *E-Government* lebih ditekankan pada enam pilar besar yaitu: Perencanaan, Infrastruktur, Sistem Aplikasi, *Procurement* atau lelang, Sumber Daya Manusia dan Sistem Integrasi. Model *E-Government* yang diterapkan di Negara-negara luar adalah menggunakan model empat tahapan perkembangan sebagai berikut.

- a. Fase pertama, berupa penampilan website yang berisi informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat.

- b. Fase kedua, fase interaksi yaitu isi informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas unduhan dan komunikasi surat elektronik dalam website pemerintah.
- c. Fase ketiga, tahap transaksi berupa penerapan aplikasi atau formulir untuk secara online mulai diterapkan.
- d. Fase keempat, fase transformasi berupa pelayanan yang terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antarpemerintah, sektor non pemerintah, serta sektor swasta).

Tipe-tipe penerapan e-Government menurut Seifert dan Bonham (2003) dalam Indrajit (2006:27-29) ada empat tipe penerapan *e-Government*, yakni sebagai berikut.

- a. Government to Citizen (G2C) Berupa teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dengan masyarakat dan untuk mempermudah masyarakat dalam mencari informasi tentang pemerintahan.
- b. Government to Business (G2B) Merupakan tipe hubungan pemerintah dengan pembisnis. karena diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis demi kemudahan berbisnis masyarakat kalangan pebisnis.
- c. Government to Government (G2G) Web pemerintah yang dibuat untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan antara satu pemerintahan dengan pemerintahan yang lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antara pemerintahan-pemerintahan yang bersangkutan.
- d. Government to Employees (G2E) Merupakan tipe hubungan yang ditujukan untuk pegawai-pegawai pemerintahan (pegawai negeri) untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai yang bekerja di salah satu institusi pemerintah.

2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan E-Government

Menurut Richardus E Indrajit (2006:21-22) Jenis-jenis proyek *e-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

a. *Publish*

Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan *e-Government* yang termudah, karena selain berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumberdaya yang beragam dan besar. Pada skala publish ini, yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat. Biasanya kanal akses yang digunakan adalah computer atau handphone yang dikoneksikan ke internet untuk mengakses website departemen atau divisi terkait.

b. *Interact*

Pada skala ini telah terjadi komunikasi dua arah antara pengelola website dengan pengguna layanan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa digunakan dalam skala ini. Yang pertama dalam bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada skala publish, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah tersedianya kanal interaksi dimana pengguna dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (chatting, teleconference, web-TV, dll) atau tidak langsung (melalui e-mail, buku tamu, Frequent Ask Question (FAQs), mailing list dll).

c. *Transact*

Yang terjadi pada skala ini adalah interaksi dua arah seperti pada skala interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, pengguna harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua skala lainnya karena harus ada system keamanan (*security system*) yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut :

1. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara online.
2. Melalui aplikasi e-Billing, rangkaian proses pembayaran pajak dapat dilakukan secara online melalui internet.

2.3.5 Elemen Sukses *E-Government*

Menurut Riset *University of Maryland* dalam Indrajit (2006: 37-41) ada 8 elemen sukses di dalam melakukan Manajemen Proyek *e-Government*, yaitu sebagai berikut.

- a. **Political Environment:** Yang dimaksud dengan elemen ini adalah keadaan atau suasana politik di mana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan.
- b. **Leadership:** Faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek, yaitu para manajer proyek (project manager). Adalah merupakan tanggung jawab dari manajer proyek untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hinggaakhir sesuai dengan siklus proyek (project life cycle) yang dijalankan.
- c. **Planning:** Sesuai dengan siklus manajemen proyek yang ada, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e Government* diproyeksikan.
- d. **Stakeholders:** Seperti telah didefinisikan sebelumnya, yang dimaksud dengan stakeholder di sini adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e Government* terkait.
- e. **Transparency/Visibility:** Transparansi sebuah proyek *e-Government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan stakeholder, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh stakeholder yang beragam tersebut.

- f. **Budgets:** Bukanlah merupakan sebuah rahasia lagi bahwa kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-Government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek.
- g. **Technology:** Spektrum teknologi informasi yang dipergunakan di dalam *e-Government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (state-of-the-art).
- h. **Innovation:** elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya sebuah proyek *e-Government* adalah kemampuan anggota proyek untuk melakukan inovasi tertentu. Yang dimaksud dengan inovasi di sini tidaklah terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat di dalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat kreativitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-Government* yang ada.

2.4 Konsep Inovasi

2.4.1 Definisi Inovasi

Konsep Inovasi memiliki arti yang cukup luas. Salah satu arti sederhana dari inovasi adalah sebuah ide yang dianggap baru bagi individu. Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan individu. Rogers (2003:12) menjelaskan inovasi sebagai berikut.

“An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption. It matters little, so far as human behavior is concerned, whether or not an idea is "objectively" new as measured by the lapse of time since its first use or discovery.”

Roger dalam *Diffusion of Innovation* menjelaskan bahwa inovasi adalah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru baik oleh individu ataupun oleh unit adopsi yang lain. Pendapat di atas menunjukkan bahwa inovasi sangat erat kaitannya dengan sebuah kebaruan. Kebaruan tersebut dapat dinyatakan dalam hal pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi. Lebih lanjut O’Sullivan dan Dooley dalam LAN (2014:17) menyebutkan inovasi adalah proses membuat

perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan melalui introduksi suatu hal baru yang memberikan nilai tambah bagi konsumen.

Pegertian inovasi dalam Permenpan RB No.31 Tahun 2014, adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Sedangkan Inovasi menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sangat beragam dan lebih erat kaitannya dengan sektor bisnis. Tetapi kemudian dalam perkembangan ilmu administrasi publik, inovasi memiliki arti, ranah dan tujuan yang berbeda, seperti pada tabel 2.1. Tepatnya paradigma *New Public Manajemen* yang merupakan perkembangan ilmu administrasi publik yang mengadopsi nilai-nilai dari manajemen bisnis. Meskipun demikian, organisasi sektor publik tidak serta merta menerapkan sama persis dengan prinsip organisasi bisnis. Perbaharuan dalam organisasi sektor publik lebih banyak diterapkan di bidang pelayanan publik. Dengan demikian inovasi di sektor publik terutama pada bidang pelayanan publik tidak mutlak harus sebuah penemuan baru dapat berupa memperbaharui yang sudah ada.

Tabel 2.1 Perspektif inovasi menurut paradigma-paradigma Administrasi Negara

	OPA	NPA	NPM	NPS
Arti Penting Inovasi	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting
Ranah Inovasi	Internal Organisasi	Praktik-praktik administrator publik yang lebih adil dan mampu menyelesaikan masalah publik	Hubungan organisasi publik pelanggan	Holistik dan integral
Tujuan inovasi	Menjalankan sistem dan aturan secara efektif	Menjalankan sistem administrasi yang sadar akan nilai dan norma	Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja	Memenuhi kepentingan publik

Sumber : *Handbook Inovasi Administrasi Negara (LAN,2014:14)*

Selanjutnya pada perkembangan paradigma administrasi Negara, yang

terakhir adalah *new public service* (NPS). LAN (2014:12) menyebutkan bahwa NPS merupakan seperangkat gagasan mengenai peran administrasi Negara dalam sistem *governance* yang menempatkan pelayanan publik, tata kelola demokratis, dan keterlibatan publik di pusatnya. Paradigma ini memiliki tujuan untuk mewujudkan kepentingan publik. Untuk itu dibutuhkan sebuah inovasi yang seluas-luasnya.

Selanjutnya dalam jurnal yang berjudul Inovasi pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Djamrut (2015:1476) menyebutkan pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi di sektor publik terutama pada bidang pelayanan publik tidak mutlak sebuah penemuan baru, dapat berupa memperbaharui yang sudah ada.

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat dilihat bahwa secara garis besar inovasi yang dijelaskan di atas memiliki kesamaan baik pada aspek bisnis maupun inovasi organisasi publik yaitu inovasi dilakukan untuk sebuah perubahan melalui perbaruan yang sudah ada ataupun penemuan baru. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi adalah gagasan berupa penemuan baru dan atau memodifikasi yang sudah ada, dapat berupa produk, jasa, teknologi, dan administrasi baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan tujuan untuk memperbaiki suatu produk dan jasa yang mampu mendorong suatu perubahan. Dalam hal ini peneliti akan menekankan pada inovasi dalam upaya perubahan metode dan atau prosedur administrasi pelayanan publik.

2.4.2 Kategori Inovasi

Menurut Muluk Dalam jurnal yang berjudul Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, dilihat dari segi proses, inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

- a. *Subtaining innovation* (inovasi terusan).

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus).

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Kadajtmiko (2003:19) Inovasi juga dapat dibedakan menurut pandangan tradisional dan prosesual. Menurut pandangan tradisional proses inovasi secara populer terkait pada jenis pandangan aliran linear. Inovasi disamakan pada model rasional dimana keputusan dibuat tentang adopsi bentuk baru dari praktek terbaik bertumpu pada penilaian rasioanl efisiensi teknis melampaui teknik dan praktek yang ada. Sedangkan pandangan inovasi prosesual dapat dikategorikan sebagai sesuatu yang kompleks, desain yang berulang-ulang, dan melibatkan kreasi, difusi, implementasi, perpaduan implementasi ide-ide baru dalam konteks yang berbeda-beda.

Gambar 2.1 Pandangan Linear terhadap Inovasi



Sumber : Kadajtmiko dan Frans Gana (2003:19)

2.4.3 Karakteristik Inovasi

Dalam Jurnal Nurul Hilda yang berjudul Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, Suwarno mengemukakan Karakteristik inovasi yang merujuk dari pendapat Rogers. Yaitu sebagai berikut.

a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantege*).

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dibandingkan dengan yang pernah ada. Hal ini dapat diukur dari beberapa faktor, seperti faktor ekonomi, prestise sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

b. Kompatibilitas (*Compatiballity*).

Kompatibilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya inovasi yang sesuai (*compatible*).

c. Kerumitan (*Complexity*).

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. Kemampuan diujicobakan (*Trialability*).

Kemampuan untuk diujicobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diujicobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

e. Kemampuan untuk Diamati (*Observability*).

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diujicobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya semakin cepat diadopsi.

2.4.4 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Tipologi inovasi sektor publik memiliki cakupan yang luas. Sebagaimana diungkapkan oleh Mulgan dan Albury (2003:3) dalam papernya yang berjudul *Innovation In The Public Sector* yang menyatakan inovasi sebagai berikut.

Successful innovation is the creation and implementation of new processes, product, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality.

Penjelasan tersebut bermakna inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Sedangkan menurut Baker (2002) dalam Muluk (2008:45) menyatakan adanya inovasi kebijakan terkait perkembangan dalam metode pelayanan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut Muluk (2008:45) membagi beberapa tipologi inovasi berdasarkan versinya menjadi inovasi kebijakan, inovasi sistem, inovasi produk layanan, inovasi proses layanan dan inovasi metode layanan. Namun penjelasan mengenai tipologi inovasi dari Muluk bersifat universal, sehingga peneliti menambahkan empat penjelasan tipologi inovasi yakni pada inovasi kebijakan, inovasi produk, inovasi proses dan inovasi metode berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara untuk memperdalam dan mempermudah penjelasan dari tipologi inovasi yang dikemukakan Muluk berikut.

a. Inovasi Kebijakan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasan yang bersangkutan yang berangkat dari realitas yang ada (Muluk. 2008:45). Selanjutnya inovasi kebijakan dibagi lagi menjadi tiga jenis dalam Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:19) sebagai berikut.

1. Policy Innovation: New Policy Direction and Initiatives

Inovasi Kebijakan yang dimaksud adalah adanya inisiatif dan arah kebijakan baru. Ini dapat diartikan bahwa setiap kebijakan publik yang dikeluarkan pada prinsipnya harus dapat memuat sesuatu yang baru.

2. Innovation in The Policy Making Process

Pada peranan ini, yang menjadi fokus adalah inovasi yang dapat mempengaruhi pembuatan atau perumusan kebijakan. Sebagai contoh adalah perumusan kebijakan yang selama ini belum dapat dikatakan telah memfasilitasi peran serta warga masyarakat atau stakeholders terkait.

3. Policy To Foster Innovation and Its Diffusion

Kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang khusus diciptakan untuk mendorong, mengembangkan, dan menyebarkan inovasi untuk berbagai sektor.

b. Inovasi Sistem

Menurut Muluk (2008:45) inovasi sistem mencakup cara baru yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

c. Inovasi Produk Layanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:25) menjelaskan, produk dibedakan menjadi dua jenis yakni fisik (barang) dan non-fisik atau imaterial (jasa) serta menjelaskan inovasi produk sebagai penciptaan atau modifikasi barang atau jasa tersebut. Adapun kriteria penentuan tentang inovasi produk sebagai berikut.

1. Inovasi dinikmati secara langsung oleh pelanggan;
2. Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati pelanggan tersebut;
3. Inovasi produk disebut sukses apabila: a) produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya; atau b) produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada presedennya. Kebaruan tersebut memenuhi harapan dan keinginan pelanggan dalam cara yang sebelumnya tak terbayangkan.

d. Inovasi Proses Layanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Penjelasan inovasi proses oleh Muluk kedalam kriteria penentuan inovasi proses berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara yakni komponen pertama, gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dapat dilihat secara sempit melalui pembaruan yang menandakan adanya perbaikan pelayanan yang dilakukan secara rutin daei segi waktu penyelesaian pelayanan menjadi semakin cepat, terdapat kemudahan dalam memperoleh pelayanan, dan pembaruan yang sesuai dengan sasaran masalah sebagai bentuk proses kerja yang efektif. Sedangkan komponen yang kedua, kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan dapat dilihat secara sempit melalui danya perubahan kebijakan yang menyebabkan pihak berwenang menjadi semakin sedikit dan perubahan prosedur menjadikan duplikasi atau tumpang tindih tahapan dalam prosedur pelayanan menjadi hilang.

Adapun kriteria inovasi proses yang dimaksud dalam Handbook Inovasi Administasi Negara (2014:22-23) dijelaskan sebagai berikut.

1. Inovasi dilangsungkan pada level tata laksana rutin
2. Inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif.
3. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang.

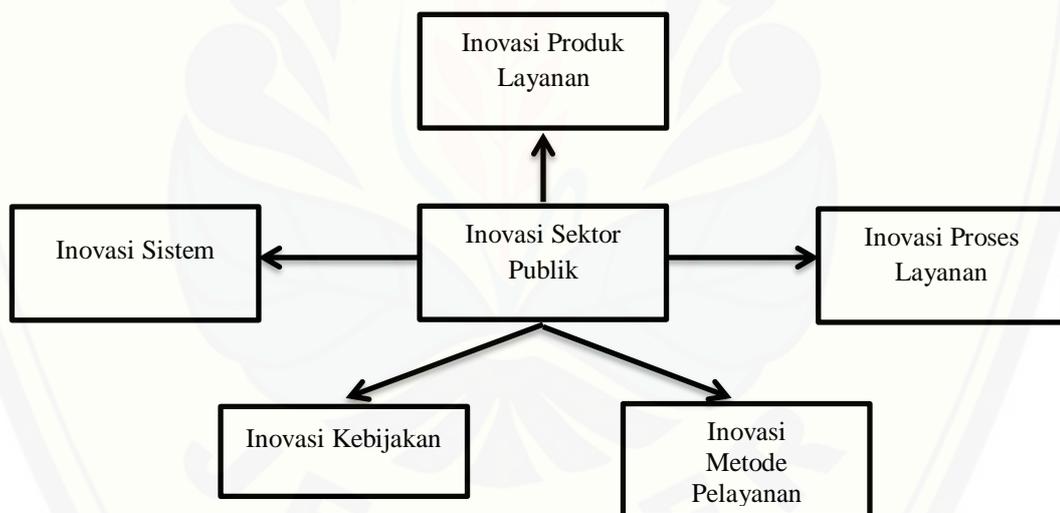
e. Inovasi Metode Layanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau tata cara baru dalam memberikan pelayanan. Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:23-24) menjelaskan, inovasi metode sebagai strategi, cara, dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, peneliti menjadikan teori inovasi metode layanan yang disampaikan Muluk sebagai acuan dan lebih menggunakan komsep penentuan kriteria inovasi metode layanan dari Handbook Inovasi Administasi Negara agar hasilnya lebih operasional.

Adapun kriteria inovasi metode layanan yang dimaksud dalam Handbook Inovasi Administasi Negara (2014:22-23) dijelaskan sebagai berikut.

1. Bentuk dari inovasi adalah kebijakan organisasi yang meggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja organisasi. Misalnya cara membuat keputusa, cara membuat produk, cara melakukan pelayanan, dan sebagainya
2. Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan
3. Mnegingat inovasi ini bersifat makro, untuk membedakan dari inovasi yang lain, maka perlu dicari inovasi metode yang bersifat holidtik dan paradigmatis. Dimana metode yang baru tersebut diterapkan untuk seluruh kegiatan dan sektor yang ada di organisasi tersebut.

Gambar 2.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber: Muluk, 2008 dalam Jurnal Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II, Nurul Hilda (2014:4)

2.4.5 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Setijaningrum (2009:83) dalam Nurul Hilda (2014:4) Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan atau ciptaan atau reativitas atau ciptaan baru dalam pelayanan publik.

Menurut Jurnal yang berjudul Inovasi pelayanan Kesehatan dalam meningkatkana Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya (2013:89)

Inovasi pelayanan publik adalah suatu gagasan yang baru pertama kali diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses jasa yang dilakukan oleh organisasi publik itu sendiri. Sedangkan Muluk (2008:42) berpendapat bahwa inovasi di sektor publik dilaksanakan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pembangunan dan “pelayanan”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan publik pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok:

- a. Perubahan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melayani publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. Perubahan yang dilakukan oleh pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik sebagai tindakan solusi atas persoalan pelayanan.

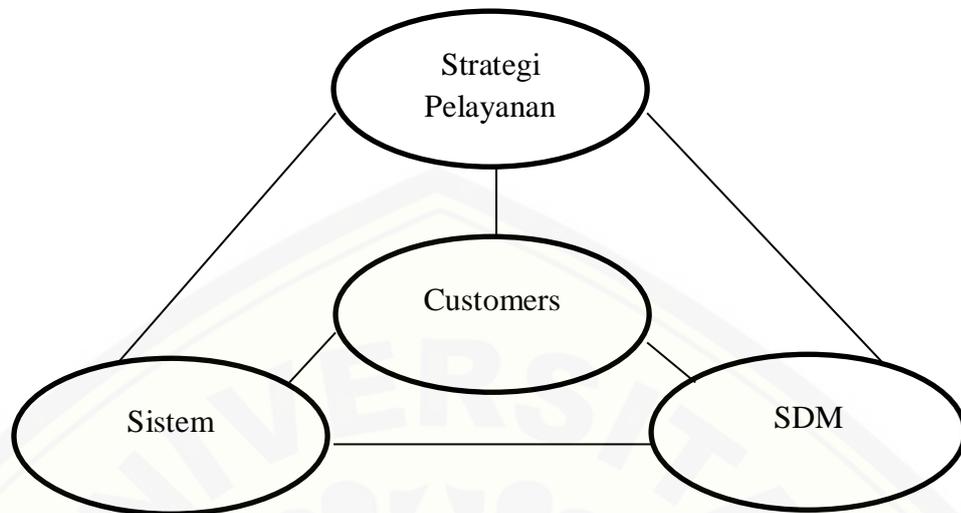
Berdasarkan dua pengertian pokok tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah melakukan inovasi disamping untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dijadikan solusi atas persoalan dalam pelayanan. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik dan memperbaiki citra birokrasi pelayanan yang selama ini dipandang buruk oleh masyarakat.

Menurut Dwiyanto dkk. (2008:229) kondisi pelayanan publik di Indonesia yang masih buruk sangat berkaitan dengan sikap mental aparat birokrasi yang belum sepenuhnya menunjukkan adanya “perubahan yang berarti. Oleh karena itu, pemerintah berupaya untuk melakukan suatu perubahan dalam bentuk inovasi pelayanan publik.

2.4.6 Manfaat Inovasi Pelayanan Publik

Muluk (2008:43) mengatakan manfaat inovasi digunakan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Mengingat sifat dan jenis dari masing-masing penerima layanan bervariasi, sehingga pengembangan strategi dapat dilakukan melalui inovasi pelayanan publik. Strategi merupakan salah satu aspek dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh Albrecht dan Zemke (1990) dalam Dwiyanto (2008:141) sebagai berikut.

Gambar 2.3 Segitiga Pelayanan Publik



(Sumber: Dwiyanto, 2008:141)

Penjelasan dari masing-masing aspek dalam pelayanan publik sebagai berikut.

- a. SDM : perlu petugas pelayanan yang handal serta mampu memahami dan mengoperasikan pelayanan yang baik.
- b. Sistem: sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- c. Strategi: strategi yang digunakan untuk mengenali kebutuhan, aspirasi, dan pengguna layanan sehingga bersifat responsif.

Terkait aspek strategi, inovasi merupakan tindakan yang tepat untuk digunakan dalam mengembangkan strategi pelayanan yang bersifat responsif.

2.5 Administrasi Perpajakan

2.5.1 Administrasi

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat di dalamnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yang dikemukakan oleh Irra Chisyanti Dewi (2011:3) dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi sebagai berikut:

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis

menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan.

2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Dari pengertian diatas yang menjelaskan pengertian administrasi dalam arti sempit ataupun administrasi dalam arti luas agar lebih memperjelas pengertian administrasi, peneliti mengutip pengertian Administrasi menurut **Herbert A. Simon (1999:2)** dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik, sebagai berikut : "Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompokkerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama." Sebagaimana yang diungkapkan diatas men genai pengertian administrasi yang mengartikan bahwa administrasi bertujuan untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun fungsi administrasi menurut Luther M. Gullick adalah:

- a. *Planning* (Perencanaan) yaitu dalam kegiatan administrasi atau ketatausahaan pasti memerlukan sebuah perencanaan yang baik dan matang. Contohnya pengumpulan data, penyusunan perencanaan, pengolahan data dls, dimana dalam kegiatan tersebut administrasi sangat dibutuhkan.
- b. *Organizing* (Pengorganisasian) adalah dimana setiap melakukan kegiatan organisasi pasti sangat membutuhkan administrasi seperti contoh dalam penetapan petugas atau pekerja.
- c. *Budgeting* adalah bagaimana cara merencanakan keuangan, berapa anggaran yang diperlukan, darimana pembiayaannya, perhitungan uang masuk dan keluarnya, serta pengawasan yang dilakukan.
- d. *Coordinating* adalah proses pengkoordinasian dimana seluruh kepentingan dan tujuan dari organisasi yang dilaksanakan bisa bersatu dan dapat sinkron dengan tempat dan waktunya.
- e. *Staffing* adalah praktek menemukan, menilai, mengevaluasi dan menetapkan hubungan kerja dengan karyawan atau tenaga kerja dan

memberhentikannya jika tidak lagi dibutuhkan. Sehingga tenaga kerja atau karyawan yang ditetapkan sesuai pada bidangnya atau keahliannya.

- f. *Directing* (pengarahan atau pembimbingan) adalah fungsi yang berkaitan dengan usaha dalam membimbing, memberikan saran-saran, masukan untuk perbaikan suatu kegiatan yang sedang dilakukan agar tugasnya dapat dilakukan semaksimal mungkin, dengan hasil yang memuaskan.

2.5.2 Administrasi Perpajakan

Administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, lembaga dan manajemen publik. Administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor pemungutan pajak (*fiskus*) maupun di kantor wajib pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan (*clerical work*) adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*) dan penyimpanan (*filing*). Adapun pengertian administrasi perpajakan menurut para ahli.

Menurut Gunadi (2005:2) “pengertian administrasi pajak adalah segala urusan administrasi perpajakan sebagai salah satu instrument pelaksanaan dibidang perpajakan dalam rangka menjalankan fungsi pelayanan masyarakat, pengawasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan pembinaan dari pelaksanaan pengawasan di maksud”.

Administrasi Perpajakan menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Lumbanturuan (2005:19) Administrasi Perpajakan yaitu: “Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak”. Mengenai peran administrasi perpajakan, Pandiangan (2007:33) mengemukakan bahwa: “Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN”.

2.5.3 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan 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.

Menurut Rochmat Soemitro (Mardiasmo, 2015:1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut S.I Djajadiningrat (Abdul Halim dkk, 2014:2) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara negara secara umum. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

2.5.4 Fungsi Pajak

Menurut Abdul Halim dkk (2014:4) terdapat dua fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara)

Pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara, kurang lebih 60-70persen penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

Contoh: penerimaan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan APBN.

2. Fungsi *regularend* (pengatur)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh:

- a. Memberikan insentif pajak (*tax holiday*) untuk mendorong peningkatan investasi di dalam negeri;

- b. Pengenaan pajak yang tinggi terhadap minimum keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras, dan;
- c. Pengenaan tarif pajak nol persen atau ekspor untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri.

2.5.5 Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: “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 perpajakan”. Menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam *The Indonesian Tax In Brief* (2005:19) dalam Simanjutak dan Mukhlis (2012:23) menjelaskan bahwa subjek pajak menjadi Wajib Pajak apabila memenuhi kriteria subjek pajak dan memenuhi kriteria kewajiban objektif. Hal ini juga sejalan dengan penjelasan menurut Mardiasmo (2000:97)

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menjalankan kewajiban berupa pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Sakti (2014:134) terdapat kategori pajak di Indonesia dibagi menjadi tiga kelompok besar, antara lain :

1. Wajib Pajak Individu/Orang Pribadi

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak orang pribadi sebagai subyek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

2. Wajib Pajak Perusahaan/Badan

Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap, sedangkan pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean.

3. Pajak yang Dipotong/Dipungut Pihak Ketiga

Menurut Sakti (2014:134) Pihak ketiga tersebut adalah bendaharawan atau pemberi kerja.

Menurut Mardiasmo (2016:59-60) Wajib Pajak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi yaitu :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan dimasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
6. Jika diperiksa wajib:
 - a. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.

- b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
 - c. Memberikan keterangan yang diperlukan.
7. Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.5.6 Layanan Perpajakan Berbasis Elektronik

Seiring pesatnya perkembangan teknologi di era digital ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk melakukan serangkaian transformasi digital atau digitalisasi, baik dalam usaha meningkatkan kualitas layanan, maupun meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu layanan yang mencerminkan transformasi ini yang banyak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak adalah portal DJP Online, sebuah layanan perpajakan digital yang dapat diakses melalui internet secara *real time*.

Jenis layanan ini akan dikembangkan terus sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Prospek kedepannya, Direktorat Jenderal Pajak akan menerapkan sistem *Single Sign On* bagi Wajib Pajak untuk memudahkan akses pengguna layanan situs DJP ke seluruh aplikasi perpajakan. DJP Online tentu akan terus berupaya memperbaiki sistem pelayanan terbaik bagi para penggunanya.

Layanan terbaru ini semakin meningkatkan daya tarik pengguna wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan, dalam segala proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Layanan perpajakan *online* ini hadir agar semakin memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan urusan perpajakan. Manfaat yang bisa dirasakan dari layanan DJP Online pajak adalah proses yang cepat, mudah, aman, gratis, dan *paperless*.

Saat ini, jenis atau sistem layanan perpajakan yang disediakan dalam portal DJP Online adalah *e-registration*, *e-billing*, *e-filing*, dan *e-faktur*.

- E-Registration merupakan aplikasi pendaftaran NPWP secara online. Anda hanya cukup mengisi formulir elektronik pendaftaran NPWP. Setelah data

pengisian Anda lengkap dan valid, maka NPWP akan dikirim oleh KPP ke alamat Anda melalui paket pengiriman POS.

- E-Billing Pajak merupakan aplikasi pembuatan kode billing pajak secara online untuk proses pembayaran pajak. Kode Billing ini sebagai pengganti Surat Setoran Pajak (SSP) dan pembayaran pajak bisa anda lakukan melalui Bank, Mesin ATM, Kantor Pos, Internet Banking, maupun Mobile Banking.
- E-Filing Pajak merupakan aplikasi untuk penyampaian SPT Tahunan secara online.
- E-Faktur merupakan aplikasi untuk membuat Faktur Pajak Elektronik atau bukti pungutan PPN secara elektronik.

DJP Online dapat digunakan oleh seluruh wajib pajak yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan telah memiliki EFIN (*Electronic Filing Identification Number*). EFIN yang dapat digunakan yaitu telah diaktivasi oleh DJP. Dengan menggunakan NPWP dan EFIN. Wajib Pajak dapat menikmati fasilitas dari website DJP Online. Selain itu, DJP Online membuat Wajib Pajak seperti memiliki akun khusus, seperti Wajib Pajak memiliki rekening internet banking, tetapi khusus pajak.

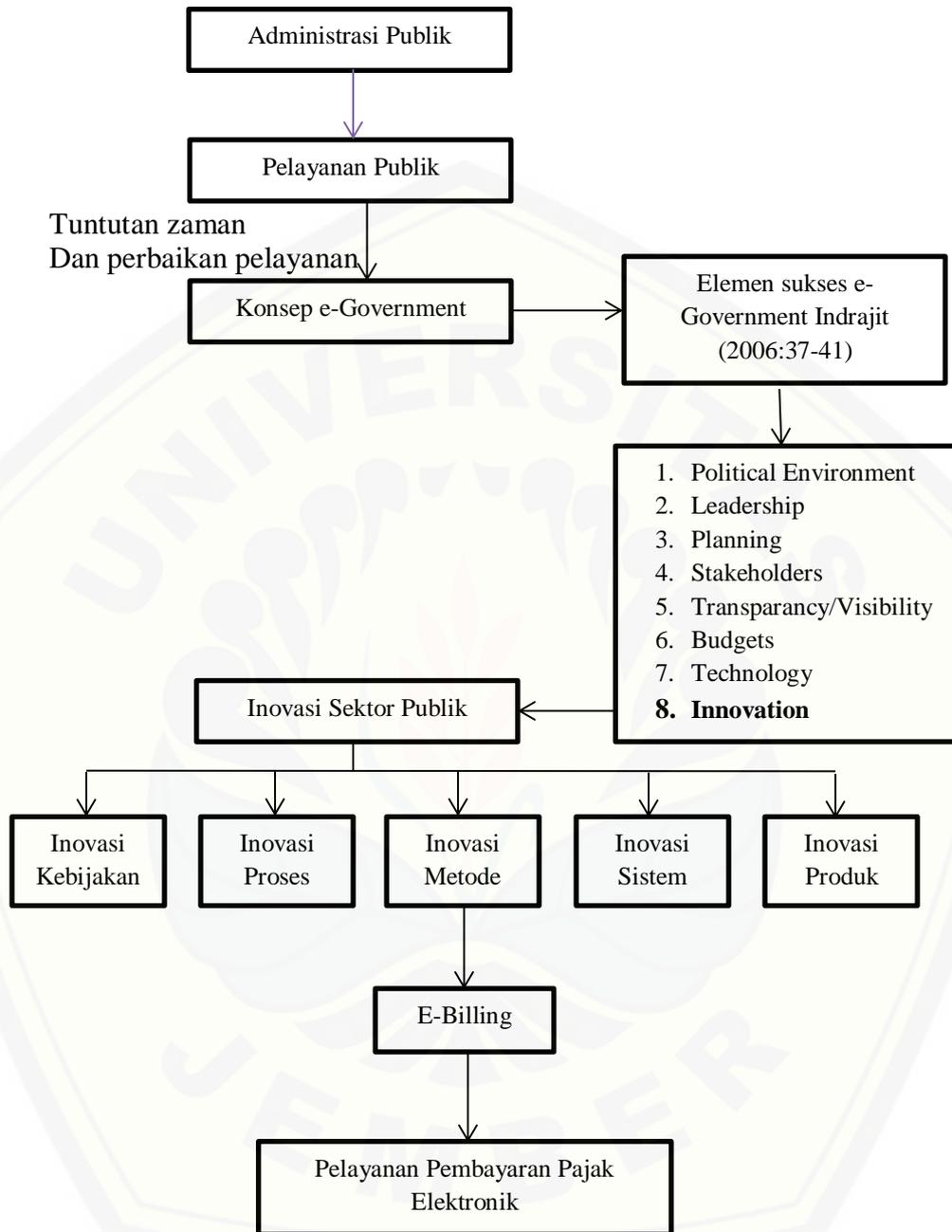
2.6 Peneliti Terdahulu

Judul Penelitian	Inovasi Layanan <i>Delivery</i> Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kejaksaan Negeri Surabaya	“Lahir Procot, Pulang Bawa Akta”: Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (Samin) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro
Tahun	2017	2014	2017
Peneliti	Kristina Dwi Pebriyanti	Viditya Indah	Handiyastuti Zaenal Mustofa
Lembaga	Universitas Negeri Surabaya	Universitas Jember	Universitas Negeri Surabaya
Rumusan Masalah	Bagaimana inovasi layanan <i>delivery</i>	1. Bagaimana bentuk inovasi dalam	1. Bagaimana inovasi Pelayanan

	tilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kejaksaan negeri Surabaya?	pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi? 2. Apa saja yang menjadi penghambat inovasi dalam pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi?	Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro? 2. Apa saja serta hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro?
Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
Hasil Penelitian	Tilang yang diciptakan Kejaksaan Negeri Surabaya mampu menjawab keinginan dari masyarakat. Pada atribut <i>relative advantage</i> ditunjukkan bahwa dengan adanya inovasi layanan <i>delivery</i> tilang masyarakat tidak perlu jauh-jauh, tidak perlu menyita waktu untuk mengambil dokumen tilang di Kejaksaan Negeri Surabaya. Pada atribut	Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi pelayanan kependudukan melalui pelayanan Lahir Procot, Pulang Bawa Akta merupakan pelayanan yang efisien dan efektif hal ini dapat dilihat dari segi inovasi proses layanan yang mudah dan inovasi metode layanan yang cepat. Meskipun ada beberapa kendala tetapi secara keseluruhan tidak terlalu mengganggu jalannya inovasi.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang terjadi. Kekurangan dari inovasi

	<p><i>compatibility</i> sebelum adanya inovasi <i>delivery</i> tilang tempat pelayanan dilakukan di Pengadilan Negeri Surabaya dan di Kejaksaan Negeri Surabaya. Pada atribut <i>complexity</i> terdapat perbedaan prosedur, namun prosedur layanan <i>delivery</i> tilang lebih mudah.</p>	<p>Inovasi proses layanan meliputi penyederhanaan sehingga pemohon tidak lagi perlu mengeluarkan banyak biaya untuk transportasi ataupun waktu yang lama untuk mengurus ke banyak instansi. Inovasi metode pelayanan yang baru meliputi pengiriman dokumen yang menggunakan jasa Kantor Pos Cabang Banyuwangi, pengiriman data dari operator puskesmas/rumah sakit menggunakan mesin <i>scan</i> dan jaringan internet, pemberitahuan bahwa dokumen siap diambil oleh bidan atau pemohon melalui <i>Short Message Service</i> (SMS) oleh operator</p>	<p>layanan Samsat Mini (SAMIN) dapat dilihat dari teori atribut inovasi yaitu <i>triability</i> (kemungkinan dicoba). Dalam atribut inovasi tersebut dapat dilihat bahwa uji coba pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro yang kurang maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan jumlah laporan wajib pajak dalam layanan Samsat Mini (SAMIN) yang masih sedikit.</p>
Persamaan dengan penelitian	<p>a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif b. Objek yang diteliti bersifat mempermudah masyarakat dalam proses layanan</p>	<p>a. Menggunakan konsep <i>EGovernment</i> dan Inovasi pelayanan Publik b. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif</p>	<p>a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif b. Objek yang diteliti bersifat mempermudah masyarakat dalam proses layanan</p>
Perbedaan dengan penelitian	<p>a. Tempat penelitian b. Objek yang diteliti</p>	<p>a. Objek penelitian b. Tempat penelitian, c. Fokus penelitiannya</p>	<p>a. Objek penelitian b. Tempat penelitian</p>

2.7 Kerangka Konseptual



BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, sedangkan instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah, menurut Suharsimi Arikunto (2006:1630). Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

1. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.
2. Data merupakan fakta berupa angka, karakter, *symbol*, gambar, tandatanda, isyarat, tulisan, suara, bunyi yang mempresentasikan keadaan sebenarnya kemudian digunakan sebagai sebuah informasi.
3. Tujuan berarti agar peneliti bias menemukan suatu pengetahuan, mengembangkan suatu pengetahuan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.
4. Kegunaan berarti untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Keadaan tersebut bias saja dikontrol melalui percobaan atau eksperimen ataupun berdasarkan observasi tanpa kontrol.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jenis Penelitian;
- b. Tempat dan waktu penelitian;

- c. Data dan sumber data;
- d. Penentuan informan penelitian;
- e. Teknik dan alat pengumpulan data;
- f. Teknik menguji keabsahan data;
- g. Teknik penyajian data dan analisis data;

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2017:4) penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-rang dan perilaku yang diamati. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pelapor penelitian (Moleong, 2017:168). Menurut Nazir (2009:54) penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fenomena yang sedang diteliti. Menurut Idrus (2009:24) penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif lebih diarahkan pada proses penggambaran yang dilakukan secara mendalam tentang situasi atau fenomena yang diteliti. Penjelasan di atas sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk memberikan gambaran secara jelas terkait bagaimana inovasi metode pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (e-billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan komponen penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena penelitian yang dilakukan bermula dari adanya suatu permasalahan yang terjadi di lokasi tertentu dalam kurun waktu tertentu. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Waktu penelitian ini dilakukan peneliti pada bulan Maret-Mei 2019. Rentang waktu yang diteliti oleh peneliti adalah dari sejak di berlakukannya Program e-billing pada tahun 2016.

3.3 Data dan Sumber Data

Pengertian sumber data menurut Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah penjelasan mengenai sumber atau asal data penelitian yang diperoleh. Secara umum sumber data dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi.

a. Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (e-billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Peneliti memperoleh Data Primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi mendalam tentang kajian penelitian.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang dan data atau dokumen yang terkait dengan penelitian. Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti adalah data berupa dokumen-dokumen terkait dengan kajian penelitian yang didapat langsung dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

3.4 Penentuan Informan Penelitian

Penelitian kualitatif memposisikan manusia sebagai instrument utama penelitian. Peneliti berhubungan langsung dan tidak dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data (Sugiyono, 2011:142).

Populasi ialah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri. Informan adalah orang yang menguasai dan memahai objek peneliti dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013:53) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2013:56) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
- b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- c. Mereka mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Mereka yang telah cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- e. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Berdasarkan definisi dan keterangan terkait informan peneliti di atas, peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait topik penelitian Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

1. Kepala Dinas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember
2. Kepala Bidang Pelayanan Pajak
3. Operator Pelayanan
4. Bagian Umum dan Kepegawaian
5. Masyarakat pengguna sistem e-billing

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Buku Pedoman Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara dan instrument yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survey, angket pengukutan. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara, kuisisioner atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik

pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang sebagai berikut:

a. Telaah Pustaka

Telaah pustaka adalah kajian kritis atas pembahasan suatu topik yang sudah ditulis oleh para peneliti atau ilmuwan yang terakreditasi (diakui kepakarannya). Kepakaran diakui bila penelitian dipublikasi melalui jurnal/seminar bertaraf nasional/internasional atau dalam bentuk cetakan buku yang representatif.

b. Observasi

Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2013:64) observasi diklasifikasikan ke dalam kategori, yaitu: observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar serta observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi terang-terangan kepada sumber data terkait maksud dan tujuannya dalam rangka penelitian ini. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan pada suatu saat peneliti juga melakukan observasi yang tersamar untuk menghindari proses penyimpanan data yang dilakukan secara rahasia oleh sumber data. Alat perolehan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan proses observasi ini adalah kamera untuk mendokumentasikan hasil observasi.

c. Dokumentasi

Sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya.

d. Wawancara

Menurut Moloeng (2008:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggung jawabkan berikut ini:

1. Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya, dan mendorong.

2. Berguna untuk suatu bukti penelitian. Sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.
3. Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya.

3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisah dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahannya suatu penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan Moeloeng (2004:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi.

Dalam teknik pemeriksaan data ini terdapat empat kriteria dan sepuluh pemeriksaan, sebagaimana tertera pada tabel 3.1 dibawah ini.

KRITERIA	TEKNIK PEMERIKSAAN
<i>Kredibilitas (derajat kepercayaan)</i>	1. Perpanjangan keikutsertaan
	2. Ketekunan pengamatan
	3. Triangulasi
	4. Pengecekan sejawat
	5. Keccukupan refensial
	6. Kajian kasus negatif
	7. Pengecekan anggota
<i>Transferability (keteralihan)</i>	8. Uraian rinci
<i>Auditability (kebergantungan)</i>	9. Audit kebergantungan
<i>Confirmability (kepastian)</i>	10. Audit kepastian

Sumber : Moleong (2014:327)

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, penelitian ini mengacu pada kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan) dengan satu teknik pemeriksaan berupa triangulasi. Menurut Moleong (2017:330) triangulasi merupakan teknik menguji keabsahan data dengan menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi

berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2017:332) berikut.

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
- b. Mengecek dengan berbagai sumber data;
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dapat dilakukan dengan memilih jenis-jenis triangulasi yang ada. Menurut Sugiyono (2008:257) triangulasi terbagi menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

- a. Triangulasi sumber

Pada triangulasi sumber uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang valid.

- b. Triangulasi teknik

Pada triangulasi teknik uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek kembali dengan observasi.

- c. Triangulasi waktu

Pada triangulasi waktu uji kredibilitas data dilakukan dengan cara pengecekan pada wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

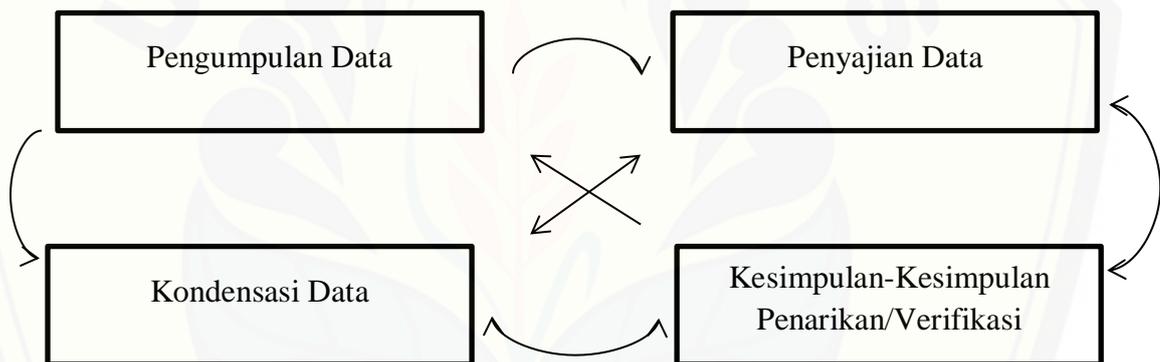
Berdasarkan penjelasan mengenai jenis triangulasi di atas, dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi dilakukan selama proses pengumpulan data dan analisis data sampai peneliti yakin bahwa data yang diperoleh sudah bersifat bulat tidak ada perbedaan. Triangulasi sumber data dilakukan dengan mengkroscek kebenaran informasi yang diungkapkan oleh satu informan dengan informan lainnya, sedangkan triangulasi teknik dilakukan

dengan mencari kebenaran informasi yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian dicocokkan dengan hasil observasi atau dokumentasi.

3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Secara lebih terperinci, langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Salda (2014) akan diterapkan sebagaimana berikut:

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif



Sumber: Miles dan Huberman dalam Saldana (2014:10)

3.7.1 Kondensasi Data (*Data condensation*)

Miles dan Huberman (2014: 10) “*Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions*”. Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. Selecting

Menurut Miles dan Huberman (2014:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai

konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi-informasi yang berhubungan dengan transitivitas dan konteks sosial teks bacaan buku bahasa Inggris kelas X dikumpulkan pada tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

b. Focusing

Miles dan Huberman (2014: 19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah. Fokus data pada rumusan masalah pertama yaitu Unsur transitivitas apa yang digunakan dalam teks bacaan buku Bahasa Inggris kelas X. Dalam rumusan masalah kedua, yaitu hubungan unsur transitivitas dengan konteks sosial. Dalam rumusan masalah ketiga yaitu unsur digunakan di dalam konteks sosial.

c. Abstracting

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Jika data yang menunjukkan transitivitas dan konteks sosial teks bacaan buku bahasa

d. Simplifying dan Transforming

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Untuk menyederhanakan data, peneliti menumpulkan data setiap proses dan konteks sosial dalam tabel.

3.7.2 Penyajian Data (Data display)

Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, tabel, dan bagan yang menggambarkan analisis pada transitivitas dan konteks sosial teks bacaan buku

bahasa Inggris. Penyajian data berupa tabel dan bagan yang menunjukkan gambaran transitivitas dan konteks sosial teks bacaan buku bahasa Inggris dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih.

3.7.3 Kesimpulan, Penarikan/Verifikasi (Conclusion, drawing/verification).

Penelitian menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Data-data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Simpulan tersebut meliputi unsur transitivitas, hubungan unsur transitivitas dengan konteks sosial dan unsur transitivitas digunakan dalam konteks sosial. Setelah disimpulkan, analisis data kembali pada tahap awal sampai semua data kompleks.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan semua langkah-langkah analisis data dari Miles dan Huberman, diantaranya Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Verifikasi. Setelah data terinterpretasi maka peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber sebagai teknik analisis data.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penyajian hasil dan penyajian analisis atas data yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa telah terjadi inovasi metode pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (e-billing) di Kantor Pelayanan Pembayaran Pratama Jember. Inovasi pelayanannya berupa E-Billing System yang lebih cenderung pada tipologi inovasi metode layanan, karena telah memenuhi kriteria dari inovasi metode layanan sebagai berikut.

- a. Bentuk dari inovasi adalah kebijakan organisasi yang menggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja organisasi.

Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 01/PJ/2017, dalam rangka memberikan pelayanan dan kemudahan kepada Wajib Pajak (WP), Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi di bidang perpajakan dimana proses pembayaran pajak bisa dilakukan secara elektronik (e-billing). Pembayaran pajak dengan inovasi baru yaitu *e-billing* sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan *e-billing* dengan birokrasi yang lebih sederhana dibandingkan dengan kondisi birokrasi sebelumnya serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi *e-billing* ini. Penerapan sistem *e-billing* pajak dapat mempermudah Wajib Pajak dalam membayar pajak yang terutang tanpa perlu mengantri dan membawa lembaran SSP (Surat Setoran Pajak) ke Bank atau Kantor Pos. Selain itu, Wajib Pajak lebih cepat melakukan pembayaran pajak yang terutang karena pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam secara *online*

- b. Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan.

Inovasi e-billing merupakan cara atau metode baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya e-billing pelayanan menjadi cepat, mudah diakses, dan mengurangi biaya dalam pelayanan. Kehadiran

e-billing dapat mempermudah dalam pembayaran pajak secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan pembayaran pajak dengan *Billing System* efektif dan berpengaruh positif di KPP Pratama Jember. Penerapan sistem *e-billing* pajak juga dapat mencegah adanya kesalahan *entry* data yang biasa terjadi di *teller* karena sistem *e-billing* pajak akan membimbing Wajib Pajak dalam mengisi Surat Setoran Elektronik (SSE) dengan tepat.

- c. Mengingat inovasi ini bersifat makro, untuk membedakan dari inovasi yang lain maka perlu dicari inovasi metode yang bersifat holistik dan paradigmatik. Metode yang baru tersebut diterapkan untuk seluruh kegiatan dan sektor yang ada di organisasi tersebut.

Inovasi pelayanan *e-billing* memanfaatkan teknologi (elektronik), sehingga ada perubahan cara atau metode dalam pembayaran yang dapat mempercepat, memudahkan, dan aman.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, dapat diketahui gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi E-Billing serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan dan pengembangan layanan. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai upaya meminimalisir hambatan atau kendala dalam rangka mengembangkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang lebih maksimal. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut.

- a. Peningkatan sosialisasi atas pentingnya pembayaran pajak dan pelaksanaan inovasi (*e-billing*) kepada masyarakat sebaiknya ditingkatkan lagi dan dibikin sejelas dan semenarik mungkin agar Wajib Pajak dapat membayar pajak dengan tepat waktu, sehingga proses pembayaran dapat dilaksanakan dengan mudah dan tidak memperlambat proses layanan. KPP bisa melakukan rekrutmen pegawai sesuai dengan bidang dibutuhkan supaya pegawai dapat bekerja dengan maksimal sesuai dengan bidangnya masing-masing, dan sosialisasi dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

- b. KPP Pratama Jember harus memberikan arahan yang lebih banyak tentang pembuatan kode billing kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mampu membuat kode billing secara mandiri.
- c. Server yang terdapat di KPP Pratama Jember bisa diperluas lagi, supaya tidak sering terjadinya error pada saat peak season.



A. DOKUMENTASI WAWANCARA





B. PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan kepada Kepala Seksi Bidang Pelayanan Pajak Pratama Jember

1. Apa itu e-billing?
2. Apa yang melatar belakangi adanya program e-billing ini?
3. Sejak kapan program ini dimulai?
4. Apakah ada aturan atau kebijakan khusus terkait dengan program ini?
5. Apa kelebihan dari program e-billing ini?
6. Apakah tujuan dan manfaat dari adanya program ini?
7. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak sebelum adanya e-billing?
8. Bagaimana alur yang dilakukan untuk menjalankan pelayanan e-billing ?
9. Bagaimana proses pelayanan sebelum dan sesudah ada e-billing?
10. Bagaimana sosialisasi awal sampai akhir pelaksanaan?
11. Adakah hambatan-hambatan dalam program ini?
12. Hambatan apa saja yang paling sering dialami pada saat proses e-billing?

Pertanyaan kepada Bagian Depan Pelayan E-Billing

1. Bagaimana keadaan pada saat proses pelayanan di kantor pajak?
2. Apa kendala yang dialami operator/pengguna pada saat proses pelayanan?
3. Apakah sarana dan prasarana tercukupi untuk pelayanan e-billing?
4. Apa yang membedakan proses e-billing di kantor pajak dengan lewat aplikasi online yang bisa dilakukan dimana saja?

Pertanyaan kepada Wajib Pajak Pengguna E-Billing

1. Bisakah anda ceritakan pengalaman anda menggunakan e-billing?
2. Bagaimana pendapat anda dengan adanya layanan e-billing?
3. Darimana anda mengetahui adanya layanan e-billing?
4. Apakah e-billing mudah dioperasikan?
5. Bagaimana respon dari petugas ketika melakukan pelayanan e-billing?
6. Bagaimana proses yang anda terima dalam pelayanan e-billing?

7. Apa kendala dan kekurangan dalam proses pelayanan e-billing?
8. Bagaimana kritik dan saran Anda pada pelayanan e-billing?

Pertanyaan kepada Kepala Seksi Bidang Pelayanan Pajak Pratama Jember

1. Apa itu e-billing?
2. Apa yang melatar belakangi adanya program e-billing ini?
3. Sejak kapan program ini dimulai?
4. Apakah ada aturan atau kebijakan khusus terkait dengan program ini?
5. Apa kelebihan dari program e-billing ini?
6. Apakah tujuan dan manfaat dari adanya program ini?
7. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak sebelum adanya e-billing?
8. Bagaimana alur yang dilakukan untuk menjalankan pelayanan e-billing ?
9. Bagaimana proses pelayanan sebelum dan sesudah ada e-billing?
10. Bagaimana sosialisasi awal sampai akhir pelaksanaan?
11. Adakah hambatan-hambatan dalam program ini?
12. Hambatan apa saja yang paling sering dialami pada saat proses e-billing?



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III

JALAN LETJEN S. PARMAN No 100MALANGKODE POS 85122
TELEPON(0341) 403333 , 403461-62. FAKSIMILE(0341) 403463. SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200
E-MAIL: pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S - 3848 /WPJ.12/2019 ID Mei 2019
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset
a.n. Adinda Sevin Dyahanesti, NPM 130910201061

Yth. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Jember
Jl. Kalimantan 37, Jember

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 1096/UN25.3.1/LT/2019 tanggal 11 April 2019 tentang Permohonan Ijin Melakukan Penelitian, atas :

Nama / NPM : Adinda Sevin Dyahanesti / 130910201061

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Jember, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat membenkan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Pin. Kepala Kantor

W. Susilo Hari Endrias

Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan.
Kp.:BD.05/BD.0501/2019



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Email : penelitian.jp2m@unej.ac.id pengabdian.jp2m@unej.ac.id

Nomor : 1096 /UN25.3.1/LT/2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

11 April 2019

Yth. Kepala
Kantor Wilayah DJP Jatim III
u.p. Kepala Bagian P2 Humas
Di
Malang

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1393/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 10 April 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Adinda Sevin Dyahanesti
NIM : 130910201061
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Perum Dharma Alam M-14 Jember
Judul Penelitian : "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember"
Lokasi Penelitian : KPP Pratama Jember
Jl. Karimata No.54 Sumbersari-Jember
Lama Penelitian : 2 Bulan (15 April-30 Juni 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Dr. Susanto, M.Pd.
Ketua
Dekan FISIP II,
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
No. 196306161988021001

Tembusan Yth

1. Kepala KPP Pratama Jember;
2. Dekan FISIP Universitas Jember;
3. Mahasiswa ybs; ✓
4. Arsip.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 32/PMK.05/2014

TENTANG

SISTEM PENERIMAAN NEGARA SECARA ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka menyempurnakan penatausahaan dan pertanggungjawaban penerimaan negara, perlu menerapkan sistem penerimaan negara secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi;
 - bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 7 ayat (2) huruf d Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara berwenang menetapkan sistem penerimaan dan pengeluaran kas negara;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Keuangan tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik;

Mengingat : [Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004](#) tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG SISTEM PENERIMAAN NEGARA SECARA ELEKTRONIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- Bendahara Umum Negara yang selanjutnya disingkat BUN adalah Menteri Keuangan.
- Kuasa BUN Pusat adalah Direktur Jenderal Perbendaharaan.
- Kas Negara adalah tempat penyimpanan uang negara yang ditentukan oleh Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara untuk menampung seluruh penerimaan negara dan untuk membayar seluruh pengeluaran negara.
- Rekening Kas Umum Negara yang selanjutnya disebut Rekening KUN adalah rekening tempat penyimpanan uang negara yang ditentukan oleh Menteri Keuangan selaku Bendahara Umum Negara untuk menampung seluruh penerimaan negara dan membayar seluruh pengeluaran negara pada Bank Sentral.
- Bank Indonesia adalah Bank Sentral Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Bank Indonesia.
- Bank Persepsi adalah bank umum yang ditunjuk oleh Kuasa BUN Pusat untuk menerima setoran penerimaan negara.
- PT Pos Indonesia (Persero) yang selanjutnya disebut Kantor Pos adalah badan usaha milik negara yang mempunyai unit pelaksana teknis di daerah yaitu sentral giro/sentral giro gabungan/sentral giro gabungan khusus serta Kantor Pos.
- Pos Persepsi adalah Kantor Pos yang ditunjuk oleh Kuasa BUN Pusat untuk menerima setoran penerimaan negara.

9. Bank Persepsi dan Pos Persepsi yang selanjutnya disebut Bank/Pos Persepsi adalah penyedia layanan penerimaan setoran penerimaan negara sebagai *collecting agent* dalam sistem penerimaan negara menggunakan surat setoran elektronik.
10. Direktorat Pengelolaan Kas Negara yang selanjutnya disebut Dit. PKN adalah unit eselon II pada kantor pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Direktur Jenderal Perbendaharaan.
11. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yang selanjutnya disebut KPPN Khusus Penerimaan adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Pengelolaan Kas Negara.
12. Keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah suatu kejadian yang terjadi diluar kemampuan dan kendali manusia, tidak dapat dihindarkan, dan tidak terbatas pada bencana alam, kebakaran, banjir, pemogokan umum, perang (dinyatakan atau tidak dinyatakan), pemberontakan, revolusi, makar, huru-hara, terorisme, wabah/epidemic dan diketahui secara luas sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan atau tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.
13. *User Acceptance Test* yang selanjutnya disingkat UAT adalah pengujian yang dilakukan oleh Kuasa BUN Pusat atas sistem dan proses bisnis penatausahaan penerimaan negara pada bank/pos persepsi atau bank umum/devisa atau badan/lembaga yang mengajukan permohonan untuk menjadi bank/pos persepsi dengan persyaratan dan spesifikasi yang ditetapkan oleh Kuasa BUN Pusat.
14. Nomor Transaksi Penerimaan Negara yang selanjutnya disingkat NTPN adalah nomor tanda bukti pembayaran/penyetoran ke Kas Negara yang tertera pada bukti penerimaan negara yang diterbitkan oleh sistem *settlement*.
15. Nomor Transaksi Bank yang selanjutnya disingkat NTB adalah nomor bukti transaksi penyetoran penerimaan negara yang diterbitkan oleh bank sebagai Bank Persepsi.
16. Nomor Transaksi Pos yang selanjutnya disingkat NTP adalah nomor bukti transaksi penyetoran penerimaan negara yang diterbitkan oleh Kantor Pos sebagai Pos persepsi.
17. Bukti Penerimaan Negara yang selanjutnya disingkat BPN adalah dokumen yang diterbitkan oleh Bank/Pos Persepsi atas transaksi penerimaan negara dengan teraan NTPN dan NTB/NTP sebagai sarana administrasi lain yang kedudukannya disamakan dengan surat setoran.
18. Laporan Harian Penerimaan Elektronik yang selanjutnya disingkat LHP Elektronik adalah laporan harian penerimaan negara yang dibuat oleh Bank/Pos Persepsi dalam bentuk arsip data komputer.
19. Sistem *Settlement* adalah sistem penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang memfasilitasi penyelesaian proses pembayaran dan pemberian NTPN.
20. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
21. Wajib Bayar adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban membayar menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
22. Wajib Setor adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban untuk menerima untuk kemudian menyetorkan penerimaan negara menurut peraturan perundang-undangan.
23. *CA Only* adalah penerimaan negara yang catatan transaksi dan uangnya berada di Bank/Pos Persepsi.
24. *Settlement Only* adalah transaksi penerimaan negara yang tercatat pada Sistem *Settlement* (mendapatkan NTPN) namun tidak terdapat pada data penerimaan negara dari sistem Bank/Pos Persepsi.
25. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.
26. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
27. *Biller* adalah Unit Eselon I Kementerian Keuangan yang diberi tugas dan kewenangan untuk menerbitkan dan mengelola kode *billing*.
28. Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan oleh sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.

29. Penerimaan Negara adalah uang yang masuk ke Kas Negara.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Penerimaan Negara yang diatur dalam Peraturan Menteri ini meliputi seluruh Penerimaan Negara yang disetorkan yang diterima melalui Bank/Pos Persepsi dengan menggunakan Kode *Billing*.
- (2) Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam mata uang rupiah dan mata uang asing.

BAB III PENUNJUKAN BANK/POS PERSEPSI

Pasal 3

- (1) Dalam rangka pelaksanaan Penerimaan Negara secara elektronik, Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor melaksanakan penyetoran Penerimaan Negara melalui sarana layanan Penerimaan Negara dalam bentuk:
 - a. layanan pada loket/*teller (over the counter)*; dan/atau
 - b. layanan dengan menggunakan Sistem Elektronik lainnya.
- (2) Sarana layanan Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan oleh Bank/Pos Persepsi.

Pasal 4

- (1) Bank umum/Kantor Pos yang dapat ditunjuk sebagai Bank/Pos Persepsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. didirikan/beroperasi di Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia;
 - b. memiliki peringkat komposit minimum 3 (tiga) selama 12 (dua belas) bulan terakhir, khusus untuk bank umum;
 - c. sanggup mematuhi ketentuan perundang-undangan Republik Indonesia;
 - d. bersedia diperiksa oleh BUN/Kuasa BUN atas pelaksanaan pengelolaan setoran Penerimaan Negara yang diterima;
 - e. memiliki sistem informasi yang terhubung secara *online* dengan sistem Penerimaan Negara Kementerian Keuangan Republik Indonesia;
 - f. lulus UAT yang dilaksanakan oleh Kuasa BUN Pusat; dan
 - g. bersedia menandatangani perjanjian sebagai Bank/Pos Persepsi dengan Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat.
- (2) Direktur Utama bank umum/Kantor Pos yang berminat untuk ditunjuk sebagai Bank/Pos Persepsi mengajukan permohonan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat.
- (3) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilampiri dengan:
 - a. Salinan akte pendirian/izin beroperasi sebagai bank umum/Kantor Pos;
 - b. Salinan surat keterangan mengenai peringkat komposit, khusus untuk bank umum;
 - c. Surat Pernyataan yang ditandatangani oleh Direktur Utama bank umum/Kantor Pos mengenai:
 1. pernyataan kesanggupan untuk mematuhi ketentuan perundang-undangan Republik Indonesia;
 2. pernyataan kesediaan untuk diperiksa oleh BUN/Kuasa BUN atas pelaksanaan pengelolaan setoran Penerimaan Negara yang diterima;
 3. pernyataan bahwa bank umum/Kantor Pos memiliki sistem informasi yang terhubung secara *online* dengan sistem Penerimaan Negara Kementerian Keuangan Republik Indonesia;
- (4) Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dapat menerima atau menolak permohonan tersebut dengan mempertimbangkan beberapa aspek antara lain:

- a. kecukupan jumlah Bank/Pos Persepsi yang dibutuhkan;
 - b. cakupan layanan bank pemohon; dan
 - c. kredibilitas bank pemohon.
- (5) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diterima, Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat melaksanakan UAT atas sistem Penerimaan Negara pada bank umum/Kantor Pos.
- (6) Berdasarkan hasil UAT sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dapat menerima atau menolak permohonan bank umum/Kantor Pos sebagai Bank/Pos Persepsi.
- (7) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditolak, Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat menyampaikan penolakan dimaksud secara tertulis kepada Direktur Utama bank umum/Kantor Pos.

Pasal 5

- (1) Dalam hal berdasarkan hasil UAT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (5) dinyatakan bahwa sistem Penerimaan Negara pada bank umum/Kantor Pos telah memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan, Direktur Utama bank umum/Kantor Pos menandatangani perjanjian kerja sama sebagai Bank/Pos Persepsi dengan Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat.
- (2) Perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
- a. hak dan kewajiban;
 - b. jangka waktu perjanjian;
 - c. pemberian imbalan atas jasa pelayanan;
 - d. keadaan kahar;
 - e. sanksi berupa denda dan/atau pengenaan bunga yang harus dibayar karena pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian; dan
 - f. tata cara penyelesaian perselisihan.
- (3) Dalam hal berdasarkan hasil UAT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (5) dinyatakan bahwa sistem penerimaan negara pada bank umum/Kantor Pos tidak memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan, Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat menyampaikan permintaan tertulis kepada Direktur Utama bank umum/Kantor Pos untuk memperbaiki sistem Penerimaan Negara sesuai ketentuan yang dipersyaratkan.
- (4) Perbaikan sistem Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dilaksanakan dalam jangka waktu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat.

Pasal 6

Bank/Pos Persepsi dapat melaksanakan layanan Penerimaan Negara secara elektronik pada seluruh kantor cabang/kantor cabang pembantu/unit layanan lainnya dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. memiliki sistem informasi yang terhubung secara *online* dengan sistem Penerimaan Negara Kementerian Keuangan Republik Indonesia;
- b. bersedia diperiksa oleh BUN/Kuasa BUN atas pelaksanaan pengelolaan setoran Penerimaan Negara yang diterima; dan
- c. membukukan setoran Penerimaan Negara dengan mengkredit rekening penerimaan pada Bank/Pos Persepsi.

BAB IV

PELAKSANAAN *USER ACCEPTANCE TEST* (UAT)

Pasal 7

- (1) Dalam rangka memastikan bank umum/Kantor Pos dan/atau Bank/Pos Persepsi telah memenuhi persyaratan sistem Penerimaan Negara yang digunakan dalam penatausahaan Penerimaan Negara secara elektronik, Kuasa BUN Pusat melakukan UAT.
- (2) UAT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam hal:
- a. bank umum/Kantor Pos mengajukan permohonan untuk menjadi Bank/Pos Persepsi;

- b. Bank/Pos Persepsi mengembangkan/menggunakan sistem baru; dan/atau
 - c. terdapat perubahan peraturan perundang-undangan yang mengakibatkan perubahan pada sistem Penerimaan Negara.
- (3) Dalam hal diperlukan, Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dapat melaksanakan UAT ulang/terbatas/tujuan khusus untuk menjaga kepatuhan Bank/Pos Persepsi dalam penatausahaan Penerimaan Negara secara elektronik.

Pasal 8

UAT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 meliputi:

- a. pengujian proses bisnis (*business process testing*) untuk memastikan bahwa proses bisnis yang disediakan oleh bank umum/Kantor Pos dan/atau Bank/Pos Persepsi sesuai dengan ketentuan yang dipersyaratkan oleh Kuasa BUN Pusat;
- b. pengujian sistem informasi dan teknologi (*system testing*) untuk memastikan bahwa sistem yang disediakan/digunakan oleh bank umum/Kantor Pos dan/atau Bank/Pos Persepsi telah mendukung proses bisnis yang ditetapkan dan telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Kuasa BUN Pusat; dan
- c. pengujian atas pelaporan transaksi (*report testing*) untuk memastikan bahwa laporan dan data yang dihasilkan bank umum/Kantor Pos dan/atau Bank/Pos Persepsi sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Kuasa BUN Pusat.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan UAT termasuk persyaratan atas pengembangan sistem Penerimaan Negara Bank/Pos Persepsi diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan (*Collecting Agent Requirement*).

BAB V REKENING PENERIMAAN NEGARA

Pasal 10

- (1) Dalam rangka pelaksanaan Penerimaan Negara secara elektronik, KPPN Khusus Penerimaan membuka rekening penerimaan pada Bank/Pos Persepsi berkenaan.
- (2) Rekening penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk menampung Penerimaan Negara setiap hari pada Bank/Pos Persepsi.
- (3) Rekening penerimaan pada Bank/Pos Persepsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. rekening penerimaan dalam mata uang Rupiah; dan
 - b. rekening penerimaan dalam mata uang asing.
- (4) Saldo rekening penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dilimpahkan seluruhnya ke sub Rekening KUN penerimaan setiap akhir hari kerja.

Pasal 11

- (1) Untuk menerima pelimpahan Penerimaan Negara dari rekening penerimaan sebagaimana dalam Pasal 10 ayat (4), KPPN Khusus Penerimaan membuka rekening sub Rekening KUN penerimaan di Bank Indonesia.
- (2) Rekening sub Rekening KUN penerimaan di Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. Sub Rekening KUN penerimaan dalam mata uang Rupiah; dan
 - b. Sub Rekening KUN penerimaan dalam mata uang asing.
- (3) Saldo rekening sub Rekening KUN penerimaan setiap akhir hari kerja dipindahbukukan ke Rekening KUN.

BAB VI PENYETORAN PENERIMAAN NEGARA

Pasal 12

Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor menyetorkan Penerimaan Negara ke Bank/Pos Persepsi menggunakan Kode *Billing*.

Pasal 13

- (1) Kode *Billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 diterbitkan oleh sistem Penerimaan Negara.
- (2) Kode *Billing* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperoleh dengan cara:
 - a. Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor melakukan perekaman data ke sistem Penerimaan Negara; atau
 - b. diterbitkan oleh pejabat yang berwenang di Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai, atau Direktorat Jenderal Anggaran.
- (3) Dalam hal Kode *Billing* diperoleh dari perekaman oleh Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor bertanggungjawab atas kelengkapan dan kebenaran data pembayaran berkenaan.
- (4) Dalam hal Kode *Billing* diperoleh dari penerbitan oleh pejabat yang berwenang di Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai, atau Direktorat Jenderal Anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, pejabat yang berwenang di Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai, atau Direktorat Jenderal Anggaran bertanggungjawab atas kelengkapan dan kebenaran data pembayaran berkenaan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pejabat yang berwenang untuk menerbitkan Kode *Billing* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b ditetapkan masing-masing oleh Direktur Jenderal Pajak, Direktur Jenderal Bea Dan Cukai, dan Direktur Jenderal Anggaran.

BAB VII PENATAUSAHAAN PENERIMAAN NEGARA

Bagian Kesatu Penatausahaan Penerimaan Negara Pada *Biller*

Pasal 14

- (1) Kementerian Keuangan menyediakan sarana perekaman data transaksi Penerimaan Negara pada sistem Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1).
- (2) Sarana perekaman data transaksi Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh *Biller*.
- (3) *Biller* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
 - a. Direktorat Jenderal Pajak;
 - b. Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai; dan
 - c. Direktorat Jenderal Anggaran.
- (4) Sarana perekaman data transaksi Penerimaan Negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c termasuk untuk transaksi penerimaan non anggaran.
- (5) penerimaan non anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi:
 - a. setoran sisa Uang Persediaan/Tambahan Uang Persediaan;
 - b. pengembalian belanja;
 - c. penerimaan Perhitungan Pihak Ketiga; dan
 - d. penerimaan hibah langsung.

Pasal 15

Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis Penerimaan Negara dan tata cara perekaman data transaksi Penerimaan Negara dalam rangka penerbitan Kode *Billing* diatur oleh masing-masing *Biller*.

Pasal 16

- (1) *Biller* menerbitkan Kode *Billing* untuk setiap transaksi pembayaran.
- (2) Kode *Billing* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki masa kedaluwarsa.

- (3) Masa kedaluwarsa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk masing-masing jenis Penerimaan Negara ditetapkan oleh masing-masing *Biller*.

Pasal 17

Kode *Billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dikirimkan ke Sistem *Settlement*.

Bagian Kedua

Penatausahaan Penerimaan Negara Pada Bank/Pos Persepsi

Pasal 18

- (1) Bank/Pos Persepsi menerima penyetoran Penerimaan Negara berdasarkan Kode *Billing* yang disampaikan oleh Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.
- (2) Bank/Pos Persepsi wajib menerima setiap setoran Penerimaan Negara dari Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor tanpa melihat jumlah setoran.
- (3) Bank/Pos Persepsi wajib memberikan pelayanan kepada setiap Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor baik nasabah maupun bukan nasabah.
- (4) Bank/Pos Persepsi dilarang mengenakan biaya atas transaksi setoran Penerimaan Negara kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.
- (5) Kepada Bank/Pos Persepsi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dikenakan sanksi administratif berupa denda.
- (6) Besaran denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dalam perjanjian kerja sama antara Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dengan Bank/Pos Persepsi.

Pasal 19

- (1) Dalam hal transaksi Penerimaan Negara dilakukan melalui sarana layanan Penerimaan Negara dalam bentuk loket/*teller (over the counter)* pada Bank/Pos Persepsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a, Bank/Pos Persepsi wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. menginput Kode *Billing* yang diberikan Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor ke dalam sistem aplikasi pembayaran untuk memperoleh informasi detail pembayaran;
 - b. melakukan konfirmasi kebenaran data setoran kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor; dan
 - c. mencetak dan memberikan BPN yang ditera NTB/NTP dan NTPN kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.
- (2) Dalam hal transaksi Penerimaan Negara dilakukan melalui sarana layanan Penerimaan Negara dalam bentuk layanan dengan menggunakan Sistem Elektronik lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b, Bank/Pos Persepsi wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. menampilkan detail transaksi pembayaran berdasarkan Kode *Billing* pada Sistem Elektronik;
 - b. meminta konfirmasi kebenaran data setoran kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor;
 - c. mencetak/memberikan BPN yang ditera NTB/NTP dan NTPN dalam bentuk struk dan/atau Dokumen Elektronik; dan
 - d. menyediakan layanan pencetakan ulang BPN kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.
- (3) Bank/Pos Persepsi mengkreditkan setiap transaksi Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ke rekening penerimaan pada Bank/Pos Persepsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1).
- (4) Transaksi Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) yang telah diterbitkan BPN, tidak dapat dibatalkan oleh Bank/Pos Persepsi.
- (5) Dalam hal BPN yang diterbitkan oleh Bank/Pos Persepsi belum ditera NTPN, Bank/Pos Persepsi memberikan/memberitahukan NTPN atas transaksi Penerimaan Negara berkenaan kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor, paling lambat satu hari kerja berikutnya setelah memperoleh NTPN dari Sistem *Settlement*.
- (6) Pembayaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor diakui sebagai pelunasan kewajiban sesuai dengan tanggal bayar yang tertera pada BPN.
- (7) Dalam hal terdapat kesalahan yang menyebabkan terjadinya pembayaran ganda, kelebihan pembayaran yang terjadi dapat dikembalikan kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.
- (8) Pengembalian kelebihan pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai mekanisme

pengembalian Penerimaan Negara.

- (9) Dalam hal Bank/Pos Persepsi telah mengkredit transaksi Penerimaan Negara ke rekening penerimaan pada Bank/Pos Persepsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) namun *billing*/tagihan dimaksud telah terbayar, Bank/Pos Persepsi dapat mendebet rekening penerimaan pada Bank/Pos Persepsi atas transaksi bersangkutan.
- (10) Kepada Bank/Pos Persepsi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan sanksi administratif berupa surat peringatan sampai dengan pencabutan penunjukan sebagai Bank/Pos Persepsi.
- (11) Mekanisme pemberian sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (10) diatur dalam perjanjian kerja sama antara Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dengan Bank/Pos Persepsi.

Bagian Ketiga Penatausahaan Penerimaan Negara Pada Sistem *Settlement*

Pasal 20

Berdasarkan Kode *Billing*, Sistem *Settlement* memberikan konfirmasi atas permintaan pembayaran yang disampaikan oleh Bank/Pos Persepsi

Pasal 21

- (1) Setelah Sistem *Settlement* memberikan konfirmasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20, Sistem *Settlement* menerbitkan NTPN.
- (2) NTPN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada *Biller* secara *real time*.
- (3) Penyampaian NTPN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan notifikasi atas diterimanya pembayaran di rekening Kas Negara.

Bagian Keempat Penatausahaan Penerimaan Negara Pada KPPN Khusus Penerimaan

Pasal 22

KPPN Khusus Penerimaan melakukan penatausahaan terhadap data Penerimaan Negara yang diperoleh dari Sistem *Settlement*, Bank/Pos Persepsi, dan Bank Indonesia.

Pasal 23

Penatausahaan data Penerimaan Negara yang dilakukan oleh KPPN Khusus Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 meliputi:

- a. pencatatan atas transaksi Penerimaan Negara;
- b. penelitian atas ketepatan jumlah uang yang dilimpahkan ke sub Rekening KUN penerimaan;
- c. pencatatan atas transaksi pelimpahan Penerimaan Negara berdasarkan nota debit yang disampaikan oleh Bank/Pos Persepsi dan nota kredit dari Bank Indonesia;
- d. penyampain NTPN yang diperoleh dari Sistem *Settlement* kepada Bank/Pos Persepsi dalam hal terdapat penerbitan BPN tanpa teraan NTPN; dan
- e. penyusunan laporan Penerimaan Negara.

BAB VIII

PELIMPAHAN PENERIMAAN NEGARA DAN PENYAMPAIAN LAPORAN OLEH BANK/POS PERSEPSI

Pasal 24

- (1) Penerimaan Negara yang diterima oleh Bank/Pos Persepsi dalam mata uang Rupiah setelah Pukul 15.00 waktu setempat pada hari kerja sebelumnya sampai dengan Pukul 15.00 waktu setempat hari kerja berkenaan wajib dilimpahkan dari rekening penerimaan dalam mata uang Rupiah dan harus diterima di rekening sub Rekening KUN penerimaan dalam mata uang Rupiah paling lambat Pukul 16.30 WIB.
- (2) Penerimaan Negara yang diterima oleh Bank Persepsi dalam mata uang asing setelah Pukul 15.00 waktu setempat pada hari kerja sebelumnya sampai dengan Pukul 15.00 waktu setempat hari kerja

berkenaan wajib dilimpahkan dari rekening penerimaan dalam mata uang asing dan harus diterima di rekening sub Rekening KUN penerimaan dalam mata uang asing paling lambat Pukul 16.30 WIB.

- (3) Transaksi Penerimaan Negara yang dilimpahkan dari rekening penerimaan dalam mata uang Rupiah dan rekening penerimaan dalam mata uang asing ke rekening sub Rekening KUN penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) juga termasuk transaksi Penerimaan Negara yang belum diterbitkan NTPN.
- (4) Kepada Bank/Pos Persepsi yang terlambat/kurang melakukan pelimpahan penerimaan negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa denda.
- (5) Besaran denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dalam perjanjian kerja sama antara Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dengan Bank/Pos Persepsi.

Pasal 25

Pelimpahan atas Penerimaan Negara dalam mata uang asing sebagaimana dalam Pasal 24 ayat (2) yang telah dilimpahkan melalui bank koresponden Bank Indonesia di luar negeri namun belum diterima di sub Rekening KUN penerimaan dalam mata uang asing pada neraca diakui sebagai *cash in transit*.

Pasal 26

- (1) Bank/Pos Persepsi menyampaikan LHP Elektronik kepada KPPN Khusus Penerimaan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. LHP Elektronik disampaikan melalui portal Kementerian Keuangan;
 - b. LHP Elektronik berisi data Penerimaan Negara yang diterima setelah Pukul 15.00 waktu setempat pada hari kerja sebelumnya sampai dengan Pukul 15.00 waktu setempat hari kerja berkenaan;
 - c. LHP Elektronik terdiri dari nota debit pelimpahan, daftar nominatif penerimaan, dan rekening koran; dan
 - d. LHP Elektronik disampaikan secara terpisah untuk masing-masing rekening penerimaan.
- (2) LHP Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat Pukul 09.00 WIB pada hari kerja berikutnya atau waktu lain yang ditetapkan oleh BUN/Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat.
- (3) Kepada Bank/Pos Persepsi yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenakan sanksi administratif berupa surat peringatan sampai dengan pencabutan penunjukan sebagai Bank/Pos Persepsi.
- (4) Mekanisme pemberian sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam perjanjian kerja sama antara Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dengan Bank/Pos Persepsi.

BAB IX REKONSILIASI PENERIMAAN NEGARA

Pasal 27

Dalam rangka menjamin validitas dan akurasi data Penerimaan Negara, KPPN Khusus Penerimaan melakukan:

- a. rekonsiliasi transaksi; dan
- b. rekonsiliasi kas.

Pasal 28

- (1) Rekonsiliasi transaksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf a dilakukan dengan membandingkan data setoran Penerimaan Negara yang diterima dari Bank/Pos Persepsi dengan data Penerimaan Negara yang tercatat pada Sistem *Settlement*.
- (2) Rekonsiliasi transaksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara harian.
- (3) Rekonsiliasi transaksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menghasilkan 3 (tiga) jenis data, sebagai berikut:
 - a. Kesesuaian Data (*Settled*);
 - b. *CA Only*; dan/atau
 - c. *Settlement Only*.

Pasal 29

- (1) Dalam hal terdapat data *CA Only* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3) huruf b, KPPN Khusus Penerimaan melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. menerbitkan dan menyampaikan NTPN kepada Bank/Pos Persepsi; dan
 - b. memerintahkan Bank/Pos Persepsi untuk segera melimpahkan ke rekening sub Rekening KUN-penerimaan dalam hal dana atas data *CA Only* belum dilimpahkan.
- (2) Dalam hal terdapat data *Settlement Only* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3) huruf c, KPPN Khusus Penerimaan melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. menyampaikan NTPN kepada Bank/Pos Persepsi;
 - b. memerintahkan Bank/Pos Persepsi melakukan perbaikan LHP Elektronik dalam hal data *Settlement Only* tidak terdapat dalam LHP Elektronik yang dibuat oleh Bank/Pos Persepsi; dan
 - c. memerintahkan Bank/Pos Persepsi untuk melimpahkan ke rekening sub Rekening KUN Penerimaan dalam hal dana atas data *Settlement Only* belum dilimpahkan.
- (3) Dalam hal terdapat Penerimaan Negara dengan status *CA only* atau *Settlement Only* yang tidak dilimpahkan oleh Bank/Pos Persepsi pada hari kerja berkenaan, diperhitungkan sebagai keterlambatan/kekurangan pelimpahan oleh Bank/Pos Persepsi.

Pasal 30

- (1) Rekonsiliasi kas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf b dilakukan dengan membandingkan jumlah uang yang dilimpahkan ke sub Rekening KUN penerimaan dengan kewajiban pelimpahan oleh Bank/Pos Persepsi berdasarkan transaksi Penerimaan Negara pada hari kerja berkenaan.
- (2) Dokumen yang digunakan dalam rekonsiliasi kas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. nota debit dan rekening koran yang diterima dari Bank/Pos Persepsi;
 - b. nota kredit dan rekening koran sub Rekening KUN penerimaan; dan
 - c. LHP Elektronik.
- (3) Dalam hal jumlah uang yang dilimpahkan oleh Bank/Pos Persepsi lebih besar dari kewajiban pelimpahan pada hari berkenaan, KPPN Khusus Penerimaan melakukan pengembalian atas kelebihan pelimpahan tersebut paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak dokumen permintaan pengembalian dimaksud diterima secara lengkap dan benar.
- (4) Dalam hal jumlah uang yang dilimpahkan oleh Bank/Pos Persepsi lebih kecil dari kewajiban pelimpahan pada hari berkenaan, KPPN Khusus Penerimaan memerintahkan Bank/Pos Persepsi melakukan pelimpahan atas kekurangan pelimpahan tersebut.
- (5) Kepada Bank/Pos Persepsi yang melakukan kekurangan pelimpahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dikenai sanksi administratif berupa denda.
- (6) Besaran denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan dalam perjanjian kerja sama antara Direktur Jenderal Perbendaharaan selaku Kuasa BUN Pusat dengan Bank/Pos Persepsi.

Pasal 31

Rekonsiliasi Penerimaan Negara dalam rangka penyusunan laporan keuangan satuan kerja dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai sistem akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah pusat.

BAB X GANGGUAN JARINGAN

Pasal 32

Gangguan jaringan dalam pengelolaan Penerimaan Negara secara elektronik terdiri atas:

- a. gangguan yang menyebabkan *Biller* tidak dapat menerbitkan Kode *Billing*;
- b. gangguan yang menyebabkan Bank/Pos Persepsi tidak dapat menerima informasi data setoran atas Kode *Billing* dari Sistem *Settlement*;
- c. gangguan yang menyebabkan Bank/Pos Persepsi tidak dapat menerima NTPN setelah melakukan perintah bayar atas transaksi Penerimaan Negara; dan

- d. gangguan yang mengakibatkan terganggunya proses pelimpahan Penerimaan Negara dan/atau penyampaian LHP Elektronik kepada KPPN Khusus Penerimaan sesuai dengan ketentuan.

Pasal 33

- (1) Dalam hal terjadi gangguan yang menyebabkan *Biller* tidak dapat menerbitkan Kode *Billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf a, Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor melaksanakan penyetoran Penerimaan Negara secara manual.
- (2) Tata cara penyetoran Penerimaan Negara secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh masing masing *Biller*.

Pasal 34

Dalam hal terjadi gangguan yang menyebabkan Bank/Pos Persepsi tidak dapat menerima informasi data setoran atas Kode *Billing* dari Sistem *Settlement* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf b, Bank/Pos Persepsi membatalkan setoran dan mengembalikan Kode *Billing* kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.

Pasal 35

- (1) Dalam hal terjadi gangguan yang menyebabkan Bank/Pos Persepsi tidak dapat menerima NTPN setelah melakukan perintah bayar atas transaksi Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf c:
 - a. Bank/Pos Persepsi mengirimkan kembali permintaan NTPN dengan mengirimkan data transaksi yang sama dengan transaksi sebelumnya;
 - b. dalam hal Bank/Pos Persepsi masih belum menerima NTPN setelah dilakukan permintaan ulang, Bank/Pos Persepsi menerbitkan BPN tanpa NTPN; dan
 - c. dalam hal NTPN diperoleh setelah BPN diterbitkan dan diserahkan kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor, Bank/Pos Persepsi menyampaikan kembali BPN salinan yang telah dilengkapi dengan NTPN kepada Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor.
- (2) Bank/Pos Persepsi wajib melimpahkan Penerimaan Negara yang telah diberikan perintah bayar namun tidak mendapatkan NTPN sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Dalam hal gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terjadi pada layanan dengan menggunakan Sistem Elektronik lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b, Bank/Pos Persepsi melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. memberikan informasi status setoran yang dilakukan oleh Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor melalui sarana *call center* atau layanan informasi nasabah lainnya; dan
 - b. menyediakan fasilitas pencetakan ulang BPN.

Pasal 36

- (1) Dalam hal terjadi gangguan yang mengakibatkan terganggunya proses pelimpahan Penerimaan Negara dan/atau penyampaian LHP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf d, Bank/Pos Persepsi memberitahukan terjadinya gangguan dimaksud kepada KPPN Khusus Penerimaan secara tertulis pada hari berkenaan.
- (2) Dalam hal gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disebabkan oleh gangguan komunikasi data dengan Bank Indonesia, Bank/Pos Persepsi memberitahukan terjadinya gangguan dimaksud kepada KPPN Khusus Penerimaan dengan disertai surat keterangan dari Bank Indonesia yang menyatakan telah terjadi gangguan komunikasi data dalam pelaksanaan pelimpahan berkenaan.

BAB XI

KOREKSI DATA DAN PENGEMBALIAN PENERIMAAN NEGARA

Pasal 37

- (1) Permohonan koreksi atas transaksi Penerimaan Negara yang telah mendapatkan NTPN dan disetor ke Kas Negara oleh Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor diajukan kepada masing-masing *Biller*.
- (2) Permohonan koreksi atas transaksi Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Penerimaan Non Anggaran dapat disampaikan melalui instansi pemerintah pemilik tagihan.
- (3) *Biller* melakukan penelitian, pengujian, dan perubahan atas data transaksi Penerimaan Negara berdasarkan permohonan koreksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2).

- (4) *Biller* menyampaikan perubahan data transaksi Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada KPPN Khusus Penerimaan.
- (5) Tata cara pengajuan, penelitian, dan pengujian terhadap permohonan koreksi atas kesalahan penginputan elemen data *billing* diatur lebih lanjut oleh masing-masing *Biller*.

Pasal 38

Berdasarkan perubahan data transaksi Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, KPPN Khusus Penerimaan melakukan penyesuaian terhadap data transaksi Penerimaan Negara yang ditatausahakan.

Pasal 39

- (1) Permohonan pengembalian atas kelebihan/kesalahan penyetoran/pembayaran Penerimaan Negara oleh Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor diajukan kepada *Biller* atau instansi pemerintah pemilik tagihan.
- (2) Tata cara pengembalian atas kelebihan/kesalahan penyetoran/pembayaran Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai mekanisme pengembalian Penerimaan Negara.

BAB XII KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)

Pasal 40

- (1) Dalam hal terjadi Keadaan Kahar (*Force Majeure*), Bank/Pos Persepsi dibebaskan dari tanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan dalam melaksanakan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Bank/Pos Persepsi harus memberitahukan Keadaan Kahar (*Force Majeure*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara tertulis kepada Dit. PKN dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kalender setelah terjadinya Keadaan Kahar (*Force Majeure*).

BAB XIII IMBALAN JASA PELAYANAN, DAN PENGgantian ATAS BIAYA PELIMPAHAN

Pasal 41

- (1) Kepada Bank/Pos Persepsi diberikan imbalan atas jasa pelayanan Penerimaan Negara untuk setiap Kode *Billing* yang berhasil ditransaksikan.
- (2) Kode *Billing* yang berhasil ditransaksikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan terbitnya NTB/NTP dan NTPN.
- (3) Besarnya imbalan atas jasa pelayanan Penerimaan Negara ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan.

Pasal 42

Kepada Bank Persepsi yang melayani Penerimaan Negara dalam mata uang asing diberikan penggantian atas biaya pelimpahan dari rekening persepsi mata uang asing ke sub Rekening KUN penerimaan dalam mata uang asing, selain imbalan jasa pelayanan Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41.

Pasal 43

Tata cara pengajuan imbalan jasa pelayanan Penerimaan Negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dan penggantian atas biaya pelimpahan Penerimaan Negara dalam mata uang asing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan.

BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 44

- (1) Dalam hal Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor belum dapat melakukan penyetoran menggunakan Kode *Billing*, penyetoran Penerimaan Negara dilaksanakan menggunakan surat setoran sebagaimana diatur dalam [Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99/PMK.06/2006](#) tentang Modul Penerimaan Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan [Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.05/2007](#).
- (2) Dalam hal KPPN Khusus Penerimaan belum dapat beroperasi, fungsi KPPN Khusus Penerimaan dalam rangka pelaksanaan Penerimaan Negara secara elektronik dilaksanakan oleh Direktorat Pengelolaan Kas Negara-Direktorat Jenderal Perbendaharaan c.q. Sub. Direktorat Penerimaan Negara.

BAB XV PENUTUP

Pasal 45

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Februari 2014
MENTERI KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA,

ttd.

MUHAMAD CHATIB BASRI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Februari 2014
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 200

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

SALINAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR PER-30/PJ/2015

TENTANG

PERUBAHAN KETIGA ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR PER-38/PJ/2009 TENTANG BENTUK FORMULIR SURAT SETORAN PAJAK

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (3) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2009 tentang Bentuk Formulir Surat Setoran Pajak;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4999);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 162, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5268);

3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 253/PMK.03/2008 tentang Wajib Pajak Badan Tertentu sebagai Pemungut Pajak Penghasilan dari Pembeli atas Penjualan atas Barang yang Tergolong Sangat Mewah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 90/PMK.03/2015;

4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.03/2010 tentang Pemungutan Pajak Penghasilan Pasal 22 Sehubungan dengan Pembayaran atas Penyerahan Barang dan Kegiatan di Bidang Impor atau Kegiatan Usaha di Bidang Lain sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri

Keuangan Nomor 107/PMK.010/2015;

5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-38/PJ/2009 TENTANG BENTUK FORMULIR SURAT SETORAN PAJAK.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2009 tentang Bentuk Formulir Surat Setoran Pajak diubah sebagai berikut:

1. Mengubah Petunjuk Pengisian Formulir Surat Setoran Pajak pada Lampiran I Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2009 tentang Bentuk Formulir Surat Setoran Pajak menjadi sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran I Peraturan Direktur Jenderal ini, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
2. Mengubah Jenis Setoran 403 pada Kode Akun Pajak 411122 menjadi sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran II Peraturan Direktur Jenderal ini, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
3. Menambahkan Jenis Setoran 404 pada Kode Akun Pajak 411122 menjadi sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran II Peraturan Direktur Jenderal ini, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
4. Menambahkan Akun Pajak dan Jenis Setoran Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran II Peraturan Direktur Jenderal ini, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal II

- (1) Pada saat Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku, Peraturan Direkur Jenderal Pajak Nomor PER-43/PJ/2013 tentang Bentuk dan Isi Surat Setoran Pajak Pajak Bumi dan Bangunan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

(2) Peraturan...

- (2) Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Agustus 2015
DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Ttd.

SIGIT PRIADI PRAMUDITO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
u.b.
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA



ODONG RIFALDI
NIP 197003111995031002

PETUNJUK PENGISIAN FORMULIR SURAT SETORAN PAJAK (SSP)

NPWP	Diisi dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dimiliki Wajib Pajak.
Nama WP	Diisi dengan Nama Wajib Pajak (WP).
Alamat WP	Diisi sesuai dengan alamat yang tercantum dalam Surat Keterangan Terdaftar (SKT).
<p>Catatan: Bagi WP yang belum memiliki NPWP:</p> <ol style="list-style-type: none"> NPWP diisi dengan 00.000.000.0 – XXX.000. XXX diisi dengan Nomor Kode KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal pembayar pajak, kecuali: <ol style="list-style-type: none"> dalam hal pembayaran PPh Final Pasal 4(2) atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan, dan PPN atas Kegiatan Membangun Sendiri, diisi dengan Nomor Kode KPP lokasi Objek Pajak, dan dalam hal pembayaran PPN terutang atas pemanfaatan Barang Kena Pajak (BKP) Tidak Berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak (JKP) dari luar daerah pabean, diisi dengan Kode KPP dari pihak yang memanfaatkan BKP Tidak Berwujud dan/atau JKP dari luar daerah pabean tersebut. <p>Nama dan Alamat diisi lengkap sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain yang sah.</p>	
NOP	Diisi sesuai dengan Nomor Objek Pajak (NOP) berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), Surat Ketetapan Pajak (SKP), atau Surat Tagihan Pajak (STP) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
Alamat Objek Pajak	Diisi sesuai dengan alamat tempat Objek Pajak berada berdasarkan SPPT.
<p>Catatan: Wajib diisi untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dan pajak yang terutang atau transaksi yang terkait dengan tanah dan/atau bangunan yaitu transaksi pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan dan kegiatan membangun sendiri.</p>	
Kode Akun Pajak	Diisi dengan angka Akun Pajak sebagaimana dalam Lampiran II (Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran) untuk setiap akun pajak yang akan dibayar atau disetor.
Kode Jenis Setoran	Diisi dengan angka dalam kolom "Kode Jenis Setoran" sebagaimana dalam Lampiran II untuk setiap jenis setoran pajak yang akan dibayar atau disetor.
<p>Catatan: Kedua kode tersebut harus diisi dengan benar dan lengkap agar kewajiban perpajakan yang telah dibayar dapat diadministrasikan dengan tepat.</p>	
Uraian Pembayaran	Diisi sesuai dengan uraian dalam kolom "Jenis Setoran" yang berkenaan dengan Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran. Khusus PPh Final Pasal 4 ayat (2) atas transaksi Pengalihan Hak atas Tanah dan Bangunan, dilengkapi dengan nama pembeli. Khusus PPh Final Pasal 4 ayat (2) atas transaksi Persewaan Tanah dan Bangunan yang disetor oleh yang menyewakan, dilengkapi dengan nama penyewa.
Masa Pajak	Diisi dengan memberi tanda silang pada salah satu kolom Masa Pajak untuk masa pajak yang dibayar atau disetor. Pembayaran atau penyeteroran untuk lebih dari satu masa pajak dilakukan dengan menggunakan satu SSP untuk setiap masa pajak. Untuk Wajib Pajak dengan kriteria tertentu, dapat menyeterorkan PPh Pasal 25 untuk beberapa Masa Pajak dalam satu SSP. Untuk pajak tahunan, seluruh masa pajak diberi tanda silang.
Tahun Pajak	Diisi dengan tahun terutangnya pajak.
Nomor Ketetapan	Diisi dengan nomor ketetapan yang tercantum pada Surat Ketetapan Pajak (SKPKB, SKPKBT, SKP PBB) atau Surat Tagihan Pajak (STP, STP PBB) hanya apabila SSP digunakan untuk membayar atau menyeteror pajak yang kurang dibayar/disetor berdasarkan Surat Ketetapan Pajak, Surat Tagihan Pajak, atau putusan lain.
Jumlah Pembayaran	Diisi dengan angka jumlah pajak yang dibayar atau disetor dalam rupiah penuh. Pembayaran pajak dengan menggunakan mata uang Dollar Amerika Serikat (bagi WP yang diwajibkan melakukan pembayaran pajak dalam mata uang Dollar Amerika Serikat), diisi secara lengkap sampai dengan sen.
Terbilang	Diisi dengan jumlah pajak yang dibayar atau disetor dengan huruf latin dan menggunakan bahasa Indonesia.
Diterima oleh Kantor Penerima Pembayaran	Diisi dengan tanggal penerimaan pembayaran atau setoran oleh Kantor Penerima Pembayaran, tanda tangan, dan nama jelas petugas penerima pembayaran atau setoran, serta cap/stempel Kantor Penerima Pembayaran.
Wajib Pajak/Penyeteror	Diisi dengan tempat dan tanggal pembayaran atau penyeteroran, tanda tangan, dan nama jelas Wajib Pajak/Penyeteror serta stempel usaha.
Ruang Validasi Kantor Penerima Pembayaran	Diisi dengan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) dan Nomor Transaksi Bank (NTB), atau NTPN dan Nomor Transaksi Pos (NTP) oleh Kantor Penerima Pembayaran.

Ditetapkan di Jakarta
 pada tanggal 5 Agustus 2015
 DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Ttd.

SIGIT PRIADI PRAMUDITO

Salinan sesuai dengan aslinya
 SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATALAKSANA



TABEL KODE AKUN PAJAK DAN KODE JENIS SETORAN

2. Kode Akun Pajak 411122 untuk Jenis Pajak PPh Pasal 22

KODE JENIS SETORAN	JENIS SETORAN	KETERANGAN
403	PPh Pasal 22 atas Penjualan Barang yang Tergolong Sangat Mewah	untuk pembayaran PPh Pasal 22 atas Penjualan Barang yang Tergolong Sangat Mewah
404	PPh Pasal 22 atas Ekspor Komoditas Tambang Batubara, Mineral Logam, dan Mineral Bukan Logam	untuk pembayaran PPh Pasal 22 atas Ekspor Komoditas Tambang Batubara, Mineral Logam, dan Mineral Bukan Logam

28. Kode Akun Pajak 411313 untuk Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan

KODE JENIS SETORAN	JENIS SETORAN	KETERANGAN
100	SPPT PBB Sektor Perkebunan	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SPPT PBB Sektor Perkebunan
300	STP PBB Sektor Perkebunan	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam STP PBB Sektor Perkebunan
310	SKP PBB Sektor Perkebunan	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SKP PBB Sektor Perkebunan
390	Pembayaran atas Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali

29. Kode Akun Pajak 411314 untuk Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perhutanan

KODE JENIS SETORAN	JENIS SETORAN	KETERANGAN
100	SPPT PBB Sektor Perhutanan	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SPPT PBB Sektor Perhutanan
300	STP PBB Sektor Perhutanan	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam STP PBB Sektor Perhutanan
310	SKP PBB Sektor Perhutanan	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SKP PBB Sektor Perhutanan
390	Pembayaran atas Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali

30. Kode Akun Pajak 411315 untuk Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Mineral dan Batubara

KODE JENIS SETORAN	JENIS SETORAN	KETERANGAN
100	SPPT PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Mineral dan Batubara	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SPPT PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Mineral dan Batubara
300	STP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Mineral dan Batubara	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam STP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Mineral dan Batubara
310	SKP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Mineral dan Batubara	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SKP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Mineral dan Batubara
390	Pembayaran atas Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali

31. Kode Akun Pajak 411316 untuk Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi

KODE JENIS SETORAN	JENIS SETORAN	KETERANGAN
100	SPPT PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SPPT PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi
300	STP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam STP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi
310	SKP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SKP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi
390	Pembayaran atas Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali

32. Kode Akun Pajak 411317 untuk Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Panas Bumi

KODE JENIS SETORAN	JENIS SETORAN	KETERANGAN
100	SPPT PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Panas Bumi	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SPPT PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Panas Bumi
300	STP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Panas Bumi	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam STP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Panas Bumi

310	SKP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Panas Bumi	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SKP PBB Sektor Pertambangan untuk Pertambangan Panas Bumi
390	Pembayaran atas Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali

33. Kode Akun Pajak 411319 untuk Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Lainnya

KODE JENIS SETORAN	JENIS SETORAN	KETERANGAN
100	SPPT PBB Sektor Lainnya	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SPPT PBB Sektor Lainnya
300	STP PBB Sektor Lainnya	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam STP PBB Sektor Lainnya
310	SKP PBB Sektor Lainnya	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam SKP PBB Sektor Lainnya
390	Pembayaran atas Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali	untuk pembayaran jumlah yang masih harus dibayar yang tercantum dalam Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, atau Putusan Peninjauan Kembali

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Agustus 2015
DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Ttd.

SIGIT PRIADI PRAMUDITO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATALAKSANA



ODING RIFALDI
NIP. 197003111995031002

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR PER- 05 /PJ/2017

TENTANG

PEMBAYARAN PAJAK SECARA ELEKTRONIK

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 15, Pasal 16 ayat (3), Pasal 33 ayat (2), dan Pasal 37 ayat (5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik, Direktur Jenderal Pajak diberi tugas dan kewenangan untuk menerbitkan dan mengelola Kode *Billing*;
 - b. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penyetoran dan Pelaporan Penerimaan Negara dari Kegiatan Usaha Hulu Minyak Bumi dan/atau Gas Bumi dan Penghitungan Pajak Penghasilan untuk Keperluan Pembayaran Pajak Penghasilan Minyak Bumi dan/atau Gas Bumi berupa Volume Minyak Bumi dan/atau Gas Bumi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 70/PMK.03/2015, perlu menyesuaikan jenis pajak yang dapat melakukan pembayaran dalam mata uang Dollar Amerika Serikat;
 - c. bahwa berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2009 tentang Bentuk Formulir Surat Setoran Pajak sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-6/PJ/2016, Surat Setoran Pajak Pajak Bumi dan Bangunan tidak lagi dipergunakan dalam administrasi perpajakan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Pembayaran Pajak secara Elektronik;
- Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2015 tentang Kementerian Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 51);
 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penyetoran dan Pelaporan Penerimaan Negara dari Kegiatan Usaha Hulu Minyak Bumi dan/atau Gas Bumi dan Penghitungan Pajak Penghasilan untuk Keperluan Pembayaran Pajak Penghasilan Minyak Bumi dan/atau Gas Bumi berupa Volume Minyak Bumi dan/atau Gas Bumi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 70/PMK.03/2015;

3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik;
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PEMBAYARAN PAJAK SECARA ELEKTRONIK.

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal ini, yang dimaksud dengan:

1. Pembayaran Pajak secara Elektronik adalah pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik.
2. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.
3. Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode *Billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik.
4. Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak.
5. Aplikasi *Billing* Direktorat Jenderal Pajak yang selanjutnya disebut Aplikasi *Billing* DJP adalah bagian dari Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak yang menyediakan antarmuka berupa aplikasi berbasis *web* bagi Wajib Pajak untuk menerbitkan Kode *Billing* dan dapat diakses melalui jaringan internet atau intranet.
6. Bank Persepsi dan Pos Persepsi yang selanjutnya disebut Bank/Pos Persepsi adalah penyedia layanan penerimaan setoran penerimaan negara sebagai *collecting agent* dalam sistem penerimaan negara menggunakan surat setoran elektronik.
7. *Electronic Data Capture* yang selanjutnya disingkat EDC adalah alat yang dipergunakan untuk transaksi kartu debit atau kredit yang terhubung secara *online* dengan sistem atau jaringan Bank Persepsi.
8. Nomor Transaksi Penerimaan Negara yang selanjutnya disingkat NTPN adalah nomor tanda bukti pembayaran atau penyetoran ke Kas Negara yang tertera pada Bukti Penerimaan Negara dan diterbitkan oleh sistem *settlement*

yang dikelola Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan.

9. Nomor Transaksi Bank yang selanjutnya disingkat NTB adalah nomor bukti transaksi penyetoran penerimaan Negara yang diterbitkan oleh Bank Persepsi.
10. Nomor Transaksi Pos yang selanjutnya disingkat NTP adalah nomor bukti transaksi penyetoran penerimaan Negara yang diterbitkan oleh Pos Persepsi.
11. Bukti Penerimaan Negara yang selanjutnya disingkat BPN adalah dokumen yang diterbitkan oleh Bank/Pos Persepsi atas transaksi penerimaan negara dengan teraan NTPN dan NTB atau NTP sebagai sarana administrasi lain yang kedudukannya disamakan dengan surat setoran pajak.
12. Surat Setoran Pajak yang selanjutnya disingkat SSP adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke Kas Negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.
13. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan yang selanjutnya disingkat SPPT PBB adalah surat yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya PBB yang terutang kepada Wajib Pajak.
14. Surat Ketetapan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan yang selanjutnya disingkat SKP PBB adalah Surat Ketetapan Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994.
15. Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan yang selanjutnya disingkat STP PBB adalah Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (4) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994.
16. Keadaan Kahar adalah suatu kejadian yang terjadi diluar kemampuan dan kendali manusia dan tidak dapat dihindarkan, dan tidak terbatas pada bencana alam, kebakaran, banjir, pemogokan umum, perang (dinyatakan atau tidak dinyatakan), pemberontakan, revolusi, makar, huru-hara, terorisme, wabah atau epidemik, gangguan sistem, gangguan listrik atau gangguan jaringan, sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan atau tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Pasal 2

- (1) Pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik melalui Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak meliputi seluruh jenis pajak, kecuali:

- a. pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan/atau
 - b. pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.
- (2) Pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pembayaran dalam mata uang Rupiah dan Dollar Amerika Serikat.
- (3) Pembayaran dalam mata uang Dollar Amerika Serikat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) hanya dapat dilakukan untuk:
- a. Pajak Penghasilan Pasal 25, Pajak Penghasilan Pasal 29, Pajak Penghasilan yang bersifat Final yang dibayar sendiri oleh Wajib Pajak, Pajak Penghasilan Minyak Bumi, dan Pajak Penghasilan Gas Bumi, dari Wajib Pajak yang memperoleh izin atau telah menyampaikan pemberitahuan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat; dan
 - b. surat ketetapan pajak dan Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan dalam mata uang Dollar Amerika Serikat.
- (4) Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Bank/Pos Persepsi dengan menggunakan Kode *Billing*.

Pasal 3

- (1) Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) dapat dilakukan melalui:
- a. *teller* Bank/Pos Persepsi;
 - b. Anjungan Tunai Mandiri (ATM);
 - c. *internet banking*;
 - d. *mobile banking*;
 - e. EDC; atau
 - f. sarana lainnya.
- (2) Atas pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Wajib Pajak menerima BPN sebagai bukti setoran.
- (3) BPN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diterbitkan dalam bentuk:
- a. dokumen bukti pembayaran yang diterbitkan Bank/Pos Persepsi, untuk pembayaran atau penyetoran melalui *teller* dengan Kode *Billing*;
 - b. struk bukti transaksi, untuk pembayaran melalui ATM atau EDC;
 - c. dokumen elektronik, untuk pembayaran atau penyetoran melalui *internet banking* atau *mobile banking*; atau

- d. teraan elemen data BPN pada SSP untuk pembayaran melalui *teller* Bank/Pos Persepsi dengan menggunakan SSP.
- (4) BPN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya mencantumkan elemen-elemen sebagai berikut:
 - a. NTPN;
 - b. NTB atau NTP;
 - c. Kode *Billing*;
 - d. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
 - e. nama Wajib Pajak;
 - f. alamat Wajib Pajak, kecuali untuk BPN yang diterbitkan melalui ATM dan EDC;
 - g. Nomor Objek Pajak (NOP), bila ada;
 - h. Kode Akun Pajak;
 - i. Kode Jenis Setoran;
 - j. Masa Pajak;
 - k. Tahun Pajak;
 - l. nomor ketetapan pajak, bila ada;
 - m. uraian pembayaran, bila ada;
 - n. NPWP penyettor, bila ada;
 - o. nama penyettor, bila ada;
 - p. tanggal bayar; dan
 - q. jumlah nominal pembayaran.
 - (5) BPN sebagaimana dimaksud pada ayat (2) termasuk cetakan, salinan, dan fotokopinya, kedudukannya disamakan dengan SSP dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
 - (6) Dalam hal terdapat perbedaan antara data pembayaran yang tertera dalam BPN dengan data pembayaran menurut sistem Penerimaan Negara secara elektronik, maka yang dianggap sah adalah data sistem penerimaan Negara secara elektronik.

Pasal 4

- (1) Kode *Billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4), dapat diperoleh Wajib Pajak, melalui:
 - a. layanan mandiri (*self-service*),
 - b. penerbitan secara jabatan (*official-service*) oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB, STP PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar.
- (2) Pembuatan Kode *Billing* melalui layanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengakses:
 - a. Aplikasi *Billing* DJP; atau
 - b. layanan, produk, aplikasi, atau sistem penerbitan Kode *Billing* yang terhubung dengan Sistem *Billing*

Direktorat Jenderal Pajak yang disediakan oleh Bank/Pos Persepsi dan pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, meliputi perusahaan *Application Service Provider* dan Perusahaan Telekomunikasi.

- (3) Pembuatan Kode *Billing* melalui layanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat diberikan melalui asistensi oleh:
 - a. pegawai Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan penugasannya,
 - b. petugas Bank/Pos Persepsi, atau
 - c. pengguna (*user*) tertentu yang mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Pajak.

Pasal 5

- (1) Wajib Pajak dapat memperoleh Kode *Billing* melalui layanan mandiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a dengan melakukan *input* data setoran pajak yang akan dibayarkan.
- (2) *Input* data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan:
 - a. atas nama dan NPWP milik Wajib Pajak sendiri, atau
 - b. atas nama dan NPWP milik Wajib Pajak lain atau atas nama Subjek Pajak yang belum atau tidak memiliki NPWP, dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai Wajib Pungut.
- (3) Dalam hal *input* data dilakukan atas nama Subjek Pajak yang belum atau tidak memiliki NPWP, kolom isian NPWP diisi dengan 00.000.000.0-XXX.000, dengan XXX Kode KPP tempat transaksi atau objek pajak diadministrasikan.

Pasal 6

- (1) Mekanisme Pembuatan Kode *Billing* melalui asistensi petugas Bank/Pos Persepsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b beserta pembayaran atau penyetoran pajaknya, sebagai berikut:
 - a. Wajib Pajak menyerahkan SSP yang telah diisi lengkap dan ditandatangani kepada petugas Bank/Pos Persepsi, dengan menyertakan uang sejumlah nominal dalam SSP.
 - b. Petugas Bank/Pos Persepsi memeriksa kesesuaian uang yang disertakan oleh Wajib Pajak dengan nominal yang disebutkan dalam SSP.
 - c. Dalam hal jumlah uang dan nominal yang disebutkan dalam SSP telah sesuai, Petugas Bank/Pos Persepsi melakukan *input* data pembayaran atau setoran pajak untuk menerbitkan Kode *Billing*.

- d. Petugas Bank/Pos Persepsi mencetak bukti penerbitan Kode *Billing* dan menyerahkannya kepada Wajib Pajak.
 - e. Wajib Pajak memeriksa kesesuaian elemen data pada bukti penerbitan Kode *Billing* dengan isian SSP.
 - f. Dalam hal elemen data yang tertera pada bukti penerbitan Kode *Billing* telah sesuai dengan isian SSP, Wajib Pajak menandatangani bukti penerbitan Kode *Billing* dan menyerahkannya kembali kepada *teller* Bank/Pos Persepsi.
 - g. *Teller* Bank/Pos Persepsi memproses transaksi pembayaran pajak atas Kode *Billing* dimaksud, dan memeriksa kesesuaian elemen data pada bukti penerbitan Kode *Billing* sebelum melakukan penerbitan BPN.
 - h. Wajib Pajak menerima kembali SSP yang telah ditera dengan elemen-elemen data BPN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) serta dibubuhi tanda tangan atau paraf, nama pejabat Bank/Pos Persepsi, dan cap Bank/Pos Persepsi sebagai bukti pembayaran atau penyetoran pajak.
- (2) Kebenaran elemen data yang tertera pada BPN merupakan tanggung jawab Wajib Pajak yang telah menandatangani bukti penerbitan Kode *Billing*.

Pasal 7

Penyesuaian atas kesalahan *input* data setoran pajak yang mengakibatkan kesalahan pembayaran atau penyetoran pajak, diselesaikan melalui prosedur Pemindahbukuan dalam administrasi perpajakan atau melalui prosedur lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Pasal 8

- (1) Kode *Billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a, berlaku selama 720 (tujuh ratus dua puluh) jam atau 30 x 24 (tiga puluh kali dua puluh empat) jam sejak Kode *Billing* diterbitkan.
- (2) Kode *Billing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b berlaku sampai dengan:
 - a. 2 (dua) bulan sejak tanggal diterbitkan surat ketetapan pajak;
 - b. 2 (dua) bulan sejak tanggal diterbitkan Surat Tagihan Pajak;
 - c. 7 (tujuh) bulan sejak tanggal diterbitkan SPPT PBB;
 - d. 2 (dua) bulan sejak tanggal diterbitkan STP PBB; dan
 - e. 2 (dua) bulan sejak tanggal diterbitkan SKP PBB.
- (3) Kode *Billing* yang tidak dipergunakan untuk pembayaran pajak sampai dengan jangka waktu sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2), akan menjadi kadaluarsa.

- (4) Dalam hal Kode *Billing* telah kadaluarsa, Wajib Pajak dapat memperoleh kembali Kode *Billing* yang lain melalui layanan mandiri (*self-service*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a.

Pasal 9

Dalam hal terjadi Keadaan Kahar yang menyebabkan gangguan pada Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Pajak berwenang memutuskan kebijakan khusus yang diperlukan untuk mendukung pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan.

Pasal 10

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 4 April 2017

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

KEN DWIJUGIASTEADI

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

u.b.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,

ODING RIFALDI

NIP 19700311 199503 1 002 04





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**SURAT EDARAN
NOMOR SE-11/PJ/2016**

TENTANG

**PANDUAN TEKNIS PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK
SECARA ELEKTRONIK**

A. Umum

Sehubungan dengan pengamanan penerimaan negara dari segi pembayaran pajak terkait penutupan Modul Penerimaan Negara Generasi Pertama (MPN-G1) pada tahun 2016, perkembangan kanal pembuatan dan pembayaran Kode *Billing*, dan untuk memberikan panduan implementasi Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, maka perlu disusun Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak sebagai pedoman teknis penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Surat Edaran Direktur Jenderal ini dimaksudkan sebagai referensi teknis untuk penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik serta memberikan informasi mengenai kanal-kanal pembuatan Kode *Billing* dan pembayarannya.

2. Tujuan

Surat Edaran Direktur Jenderal ini bertujuan untuk memberikan panduan teknis tentang tugas dan kewajiban unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terkait penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik.

C. Ruang Lingkup

Surat Edaran ini ditujukan untuk Para Direktur, Kepala Kantor Wilayah (Kanwil) DJP, Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) DJP, dan Kepala Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Ruang lingkup Surat Edaran Direktur Jenderal ini mengatur tentang teknis implementasi sistem pembayaran pajak secara elektronik yang berkenaan dengan tugas dan kewajiban unit kerja di lingkungan DJP, serta panduan teknis pembayaran pajak secara elektronik.

D. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009;

2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak;

3. Peraturan...



3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak;
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik.

E. Ketentuan

1. Tugas dan kewajiban Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat adalah:
 - a. menyiapkan strategi dan materi sosialisasi terkait penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) kepada Wajib Pajak dan Fiskus; dan
 - b. melakukan koordinasi sosialisasi dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.
2. Tugas dan kewajiban Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan adalah:
 - a. menyiapkan infrastruktur *server billing* pada unit kerja Direktorat Jenderal Pajak;
 - b. menyediakan aplikasi layanan pembuatan Kode *Billing*;
 - c. menyediakan *Call Center* penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) untuk Wajib Pajak, Bank/Pos Persepsi, dan Kantor Pelayanan Pajak;
 - d. menjalankan fungsi operator sistem dan pemeliharaan infrastruktur Modul Penerimaan Negara.
3. Tugas dan kewajiban Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi adalah melakukan pengembangan atas aplikasi *billing* dan melakukan penyesuaian aplikasi yang dikembangkan dengan kebutuhan pengguna (*user requirements*).
4. Tugas dan kewajiban Direktorat Transformasi Proses Bisnis adalah memantau pelaksanaan tugas dan kewajiban pihak-pihak pada Direktorat Jenderal Pajak dalam penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*).
5. Tugas dan kewajiban Kanwil DJP adalah:
 - a. melakukan sosialisasi kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka penyediaan pelayanan asistensi pembuatan Kode *Billing*;
 - b. melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai tata cara pembuatan Kode *Billing*; dan
 - c. melakukan sosialisasi kepada Fiskus mengenai tata cara pembuatan Kode *Billing*.
6. Tugas dan kewajiban KPP dan KP2KP adalah:
 - a. menentukan *layering* Wajib Pajak untuk dilakukan sosialisasi dan penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*); dan
 - b. menyediakan *counter* pelayanan dan fasilitas jaringan intranet dan internet dalam rangka pelayanan pembuatan Kode *Billing*.
7. Tugas dan kewajiban KLIP adalah melakukan diseminasi informasi mengenai teknis pembayaran pajak secara elektronik.

8. Panduan Teknis Pembayaran Pajak secara Elektronik:

- a. Panduan teknis pembuatan Kode *Billing* adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Surat Edaran Direktur Jenderal ini.
- b. Panduan teknis pembayaran pajak menggunakan Kode *Billing* adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Surat Edaran Direktur Jenderal ini.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 30 Maret 2016

DIREKTUR JENDERAL,



KEN DWIJUGIASTEADI
KEN DWIJUGIASTEADI
NIP. 195711081984081001





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR SE-11/PJ/2016

TENTANG

PANDUAN TEKNIS PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK

SECARA ELEKTRONIK

PANDUAN TEKNIS PEMBUATAN KODE *BILLING* OLEH WAJIB PAJAK

A. Kanal Pembuatan Kode Billing

Proses pembayaran pajak secara elektronik terdiri dari dua proses utama, yaitu pembuatan Kode *Billing* (*create billing*), dan pembayaran pajak menggunakan Kode *Billing* (*payment*). Wajib Pajak dapat membuat Kode *Billing* atas kewajiban pajak tertentu sesuai dengan jenis kepesertaan Wajib Pajak (Badan, Bendaharawan, atau Orang Pribadi) melalui kanal-kanal sebagai berikut:

1. Aplikasi Billing DJP:
 - a. <https://sse.pajak.go.id>
 - b. <https://sse2.pajak.go.id>
 - c. <https://billing-djp.intranet.pajak.go.id>
2. Bank/pos persepsi atau pihak yang ditunjuk DJP:
 - a. *Customer Service/Teller* bank/pos persepsi
 - b. *SMS ID Billing*
 - c. *Internet Banking*

B. Pembuatan Kode Billing melalui Aplikasi Billing DJP

1. Melalui <https://sse.pajak.go.id>

a. *Registrasi User Account*

Bila sudah melakukan registrasi dan memperoleh PIN, lewati proses ini dan langsung lakukan proses pembuatan Kode *Billing* (lihat bagian c). Bila sudah melakukan registrasi namun lupa kode PIN, lakukan proses *recovery* lupa PIN (lihat bagian b). Langkah-langkah registrasi *user account* adalah sebagai berikut:

- i. Menggunakan *PC/Gadget* yang terhubung dengan internet, buka laman (*website*) <https://sse.pajak.go.id> pada *browser*.
- ii. Klik pada tautan (*link*) "Daftar Baru", akan muncul menu registrasi.



9

- iii. Masukkan nomor NPWP, alamat *e-mail*, serta kode *captcha*, lalu klik "Register". Pastikan alamat *e-mail* benar, karena *e-mail* konfirmasi akan dikirimkan ke alamat *e-mail* tersebut untuk aktivasi *user account*.

The screenshot shows a registration form titled "User Baru" with the following fields and annotations:

- NPWP**: A field with a placeholder "Terisi otomatis" (Automatically filled) and an arrow pointing to it labeled "Isi NPWP".
- NAMA**: A text input field.
- EMAIL**: A text input field with an arrow pointing to it labeled "Isi e-mail".
- Captcha**: A captcha image showing the number "91188" with the text "Input kode diatas:" and an arrow pointing to the input field labeled "Isi captcha".
- Buttons**: "Register" and "Home" buttons. An arrow points to the "Register" button labeled "Klik disini".

- iv. Sistem billingmpn akan mengirimkan *e-mail* ke alamat *e-mail* anda. Buka *e-mail* tersebut. Apabila *e-mail* tidak muncul di *inbox*, cek di folder *spam*.



- v. Ikuti petunjuk aktivasi *user account* yang ada dalam *e-mail*. Dalam *e-mail* tersebut akan muncul *link* aktivasi yang dapat diklik untuk mengaktifkan *user account*. Apabila tidak berhasil, kode aktivasi secara manual dapat dimasukkan melalui laman <https://sse.pajak.go.id/verification.aspx>. Apabila muncul laman *error*, User ID dan PIN masih dapat digunakan untuk login.

The screenshot shows the body of an email from "billingmpn" dated May 21. The text includes:

- Greeting: "Selamat bergabung bersama Surat Setoran Elektronik."
- Instruction: "Silakan klik link di bawah ini untuk segera mengaktifkan akun Anda" followed by a blue hyperlink: <http://saseres.pajak.go.id/verification.aspx?code=3B328732-9EDE-4922-3BB9-31067EAE8888>. An arrow points to this link labeled "Klik disini".
- Alternative instruction: "Jika URL di atas gagal, copy dan paste alamat tersebut ke dalam browser Anda, atau silakan masukkan kode aktivasi melalui:" followed by another blue hyperlink: <http://saseres.pajak.go.id/verification.aspx>. An arrow points to this link labeled "Atau disini".
- Activation code: "Kode Aktivasi : 3B328732-9EDE-4922-3BB9-31067EAE8888".
- User ID and PIN: A box containing "User ID : 013200481283000" and "PIN : 480048". An arrow points to this box labeled "User ID dan PIN untuk login".

- vi. Gunakan PIN dalam *e-mail* konfirmasi untuk *login*. PIN tersebut dapat diubah kemudian. Jangka waktu aktivasi adalah 1 minggu. Bila tak dilakukan aktivasi dalam jangka tersebut, proses registrasi dapat dilakukan kembali.

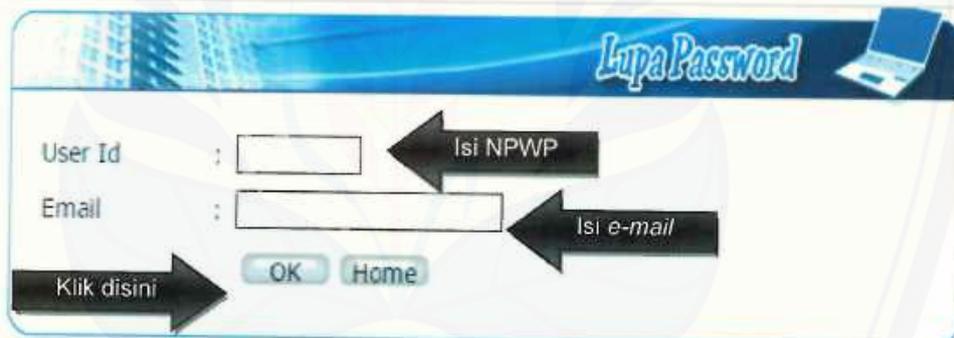
b. Lupa PIN

Dalam hal lupa PIN, PIN baru dapat diminta untuk dikirimkan ke *e-mail* terdaftar.

- i. Pada laman <https://sse.pajak.go.id>, klik tautan Lupa PIN.



- ii. Masukkan *User ID* (NPWP) dan *e-mail*. Pastikan *e-mail* yang adalah *e-mail* yang digunakan dalam registrasi. Sistem akan mengirimkan PIN baru ke *e-mail* anda.



c. Pembuatan Kode *Billing*

- i. Pada laman <https://sse.pajak.go.id>, masukkan NPWP dan PIN, lalu klik *login*.



- ii. Masukkan data setoran pajak yang akan dibayarkan, lalu klik Simpan.

Surat Setoran Pajak (SSP)

NPWP : 01.001.001.4.101.000

NAMA : PT BUAH MASA DEPAN

ALAMAT : JL. MATAHARI SENJA NO.109 JAKARTA SELATAN

KOTA : JAKARTA

NOP : 12.34.567.890.123.4567.8

JENIS PAJAK : PBB Perkebunan (411313)

JENIS SETORAN : SPPT PBB Perkebunan (100)

MASA PAJAK : Januari s.d. Desember

TAHUN PAJAK : 2015

NO SK : Format: No Urut/Jenis SKP/Tahun Pajak/Kode KPP/Tahun Terbit

MATA UANG : Rupiah (Rp)

JUMLAH SETOR : 109.000.000

Klik disini → Simpan Batal

← Terisi otomatis

← Isi data setoran pajak

- iii. Cek kembali pengisian data. Apabila sudah benar, klik Terbitkan Kode Billing.

Surat Setoran Pajak (SSP)

TX NO : A15060109328

NPWP : 01.001.001.0.101.000

NAMA : PT BUAH MASA DEPAN

ALAMAT : JL. MATAHARI SENJA NO.109 JAKARTA SELATAN

KOTA : JAKARTA

NOP : 12.34.567.890.123.4560.1

JENIS PAJAK : PBB PERKEBUNAN (411313)

JENIS SETORAN : Masa / Angsuran (100)

MASA PAJAK : Januari s.d. Desember

TAHUN PAJAK : 2015

NO SK : 00000/000/00/000/00

JUMLAH SENTOR : Rp.119.000.000

<< Edit Pengisian SSP Terbitkan Kode Billing >>

← Klik disini

- iv. Sistem akan menerbitkan Kode Billing atas data pembayaran yang direkam. Kode Billing akan aktif selama dalam jangka tertentu. Apabila Kode Billing telah *expire* (tidak aktif) dan belum dilakukan pembayaran, Kode Billing dapat dibuat kembali. Kode Billing inilah yang digunakan untuk melakukan pembayaran di kanal pembayaran (Bank/Pos Persepsi), baik dengan cara mencetak Kode Billing dan menyerahkannya kepada Teller (*over the counter*), atau dengan memasukkan (*input*) Kode Billing ke menu *internet*

banking, SMS Banking, Branchless Banking (Mesin EDC agen bank), ATM, dan Mini ATM (Mesin EDC untuk pembayaran pajak).

The screenshot shows a web interface for 'Surat Setoran Pajak (SSP)'. At the top, there are navigation links: 'Input Data', 'View Data', 'Referensi', and 'Account'. The main content area displays the following information:

TX NO	: A15060109328
NPWP	: 01.001.001.0.101.000
NAMA	: PT BUAH MASA DEPAN
ALAMAT	: JL. MATAHARI SENJA NO.109 JAKARTA SELATAN
KOTA	: JAKARTA
NOP	: 12 34 567 890 123 4560.1
JENIS PAJAK	: PBB PERKEBUNAN (411313)
JENIS SETORAN	: MASA/ANGSURAN (100)
MASA PAJAK	: JANUARI s.d DESEMBER
TAHUN PAJAK	: 2015
NO SK	: 00000/000/00/000/00
JUMLAH SETOR	: RP.119.000.000

Gunakan ID Billing dibawah ini untuk melakukan pembayaran.

ID BILLING	: 012050000019321
AKTIF s.d	: 13/01/2016 13:13:13

Below the ID BILLING field, there is a 'Cetak' button and a callout box with an arrow pointing to the ID BILLING field, containing the text: 'Kode Billing dan Masa Berlakunva'.

2. Melalui <https://sse2.pajak.go.id>

a. Registrasi User Account

Oleh karena merupakan bagian dari *single sign-on* (satu *username* dan *password* untuk beberapa layanan perpajakan) DJP Online, maka registrasi <https://sse2.pajak.go.id> tidak diperlukan bagi:

- Wajib Pajak yang telah memiliki akun DJP Online (EFILING, EREG, atau ENOFA), karena *username* dan *password* pada layanan DJP Online tersebut dapat digunakan untuk *login* pada <https://sse2.pajak.go.id>; dan
- Wajib Pajak yang telah terdaftar pada <https://sse.pajak.go.id> tetapi belum memiliki akun DJP Online, karena PIN pada <https://sse2.pajak.go.id> dapat digunakan untuk *login* pada <https://sse2.pajak.go.id>.

Bila termasuk dalam dua kriteria tersebut, tetapi mengalami masalah dalam *login*, maka dapat dilakukan *reset password* atau ubah *e-mail* pada link yang terdapat pada tampilan awal halaman *login*. Apabila telah berhasil *login*, lewati proses registrasi, dan langsung lakukan proses pembuatan Kode Billing (lihat bagian b).

Langkah-langkah registrasi *user account* adalah sebagai berikut:

- Menggunakan PC/Gadget yang terhubung dengan internet, buka laman (*website*) <https://sse2.pajak.go.id> atau <https://dijonline.pajak.go.id> pada *browser*.
- Klik pada tautan (*link*) "Registrasi", akan muncul menu registrasi.

Online

DJP Online for SPT & E-Faktur

Pendaftaran

Registration

Pembayaran

Payment

Pelaporan SPT

Reporting

Monitor Layanan

Service Monitor

Selamat Datang di DJP Online..

Untuk memulai layanan pendaftaran, Download dan Install Pajak. Sisa fitur untuk mengakses berbagai layanan selanjutnya Anda.

Maksimalisasi layanan ini untuk melaporkan SPT secara online, tanpa perlu datang. Selamat menikmati layanan ini!

Download Aplikasi E-Faktur

1. Aplikasi e-Faktur Windows 32 bit 2011
2. Aplikasi e-Faktur Windows 64 bit 2011
3. Aplikasi e-Faktur Linux 32 bit 2011
4. Aplikasi e-Faktur Linux 64 bit 2011
5. Aplikasi e-Faktur Macintosh 32 bit 2011

Anda sudah terdaftar?

- Login
- Reset Password
- User Email

Anda belum terdaftar?

Klik disini

- Register
- User Data Register
- User yang Lupa Email

Anda belum memiliki NPWP?

- Pendaftaran NPWP

Anda perlu Bantuan?

- Nomor : 1 530 200



:: DJP Online - Login ::

662448185009000

••••••••••

Login

Penting:
 Jika Anda sudah terdaftar dan aktif pada aplikasi EREG atau EIOFA (VP LTO 1,2,3 dan 4), gunakan kredensial (username & password) Anda pada aplikasi EREG atau EIOFA untuk login. Selanjutnya kredensial tersebut menjadi kredensial Anda di DJP Online.

Lupa dengan password Anda? [Klik disini](#)

Anda belum terdaftar? [Klik disini](#)

Anda ingin mengubah **Atau disini**

Anda belum memiliki NPWP? [Klik disini](#)

Anda memerlukan bantuan? [Klik disini](#)

150 200 (Kling Pajak)

2011 © DJP. Downloaded by: [Name]

Tampilan awal <http://djp-online.pajak.go.id>

Tampilan awal <https://sse2.pajak.go.id>

- iii. Masukkan nomor NPWP, EFIN, nomor handphone, e-mail, password yang diinginkan untuk login, serta kode keamanan (captcha), lalu klik "Daftar". Pastikan alamat e-mail benar, karena e-mail konfirmasi akan dikirimkan ke alamat e-mail tersebut untuk aktivasi user account.
- iv. Ikuti petunjuk yang dikirimkan ke e-mail, dengan langkah-langkah yang serupa sebagaimana verifikasi melalui <https://sse.pajak.go.id>.

Petunjuk

Formulir ini digunakan untuk pendaftaran Wajib Pajak yang akan berpartisipasi di DJP Online. Pastikan Anda SUDAH memperoleh EFIN dari KPP terdekat.

1. Isikan NPWP Anda secara lengkap.
2. Isikan EFIN yang Anda peroleh dari KPP.
3. Isikan nomor telepon seluler Anda.
4. Isikan alamat email Anda yang valid dan aktif, untuk menerima pesan dari sistem.
5. Isikan Password Anda untuk login ke dalam DJP Online.
6. Isikan kode keamanan yang tertera pada gambar.

Penting !! sebelum Anda klik tombol daftar, pastikan data Anda benar. Data EMAIL yang salah mengakibatkan Anda tidak memperoleh link Aktivasi sehingga tidak dapat melanjutkan pada tahap berikutnya.

Form Pendaftaran

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)*

Isikan dengan NPWP Anda

Isi NPWP

EFIN*

Electronic Filing Identification Number

Isi EFIN

Nomor Handphone*

Pastikan Nomor Handphone Anda adalah Nomor yang valid. ICM nomor tersebut akan digunakan untuk sarana komunikasi dengan Anda.

Isi No. HP

Email*

Masukkan Alamat email Anda yang valid

Isi e-mail

Konfirmasi Email*

Isi password yang diinginkan

Isi e-mail lagi

Password*

Password untuk login dip online

Konfirmasi Password*

Masukkan gambar kode keamanan

Isi captcha

Kode Keamanan

Klik gambar untuk perbarui kode

Klik disini

Daftar

Batal

d. Pembuatan Kode *Billing*

- i. Pada laman <https://sse2.pajak.go.id>, masukkan NPWP dan *password*, lalu klik *login*.

Logo of the Indonesian Tax Authority (DJP) is at the top center. Below it is the title ': : DJP Online - Login : :'. The login form has two input fields: one for 'Isi password' and one for 'Isi NPWP'. A red 'Login' button is at the bottom right, with a black arrow pointing to it labeled 'Klik disini'.

- ii. Pilih menu "Isi SSE".

The menu bar has three buttons: a green 'Isi SSE' button, a yellow 'Lihat Data SSE' button, and a red button with a question mark. Below the menu is a 'Selamat Datang di Aplikasi e-Billing' banner with a cartoon bee character.

- iii. Masukkan data setoran pajak yang akan dibayarkan. Penyetoran pajak bisa dilakukan atas NPWP sendiri atau NPWP Lain (dalam hal pemotongan/pemungutan pajak), tergantung jenis pajak yang akan disetor. Setelah semua isian lengkap dan benar, klik "Simpan".

The form is titled 'FORM SURAT SETORAN ELEKTRONIK'. It contains the following fields:

- NPWP: 01.001.010.1-110.000
- Nama: PT SINAR MASA DEPAN
- Alamat: JALAN BAHAGIA NO. 10
- Kota: JAKARTA
- Jenis Pajak: 411121-PPH Pasal 21
- Jenis Setoran: 100-Masa PPh Pasal 21
- Masa Pajak: Desember s/d Desember
- Tahun Pajak: 2015
- Jumlah Setor: Rp. 10.000.000

Arrows point to the first four fields labeled 'Terisi otomatis' and the last four fields labeled 'Isi data setoran pajak'. A 'Simpan' button is at the bottom right.

Pengisian untuk penyetoran atas NPWP sendiri

FORM SURAT SETORAN ELEKTRONIK

NPWP	01.001.010.1-110.000
Nama	PT SINAR MASA DEPAN
Alamat	JALAN BAHAGIA NO. 10
Kota	JAKARTA
Jenis Pajak	411122-PPH Pasal 22
Jenis Setoran	900-Pemungut
Masa Pajak	Desember s/d Desember
Tahun Pajak	2015
Subjek Pajak	NPWP Sendiri + NPWP Lain
NPWP	01.230.456.0-789.000
Nama	PT HARAPAN BANGSA
Alamat	JALAN TIMUR MATAHARI NO. 89
Kota	MANOKWARI
Jumlah Setor	Rp. 98.821.366

← Terisi otomatis

← Isi data setoran pajak

↓ Klik disini

Pengisian untuk penyetoran atas NPWP Lain atau non-NPWP (00.000.000.0-KODE KPP.000)

Reset | Tolak

iv. Muncul konfirmasi pengisian data. Klik "Ya" jika isian data sudah benar.

Online

Form Surat Setoran Elektronik

Apakah data yang diisikan sudah benar?

↓ Klik disini

Tidak

v. Muncul konfirmasi data berhasil disimpan. Klik "OK" untuk melanjutkan.

Online

Form Surat Setoran Elektronik

Rekam SSP berhasil dengan Nomor Transaksi : A15113008023.

Silahkan klik tombol Ubah SSP untuk mengubah atau klik tombol Kode Billing untuk melanjutkan.

→ Klik disini

OK

vi. Lakukan penerbitan kode billing dengan klik "Kode Billing".

The screenshot displays two forms for tax payment. The first form is for self-payment (NPWP sendiri) and the second is for other NPWP (NPWP Lain atau non-NPWP). Both forms include fields for TX No, NPWP, Name, Address, City, Tax Type, Tax Category, Tax Period, Tax Year, and Amount. The first form has a total amount of Rp. 10.000.000 and a 'Kode Billing' button. The second form has a total amount of Rp. 98.821.366 and a 'Kode Billing' button. A large watermark 'UNIVERSITAS JEMBER' is visible in the background.

Field	Value
TX No	A15113008023
NPWP	01.001.010.1-110.000
Nama	PT SINAR MASA DEPAN
Alamat	JALAN BAHAGIA NO. 10
Kota	JAKARTA
Jenis Pajak	411121-PPh Pasal 21
Jenis Setoran	100-Masa PPh Pasal 21
Masa Pajak	Desember s/d Desember
Tahun Pajak	2015
Jumlah Setor	Rp. 10.000.000

Pengisian untuk penyetoran atas NPWP sendiri

Field	Value
TX No	A15113008024
NPWP	01.001.010.1-110.000
Nama	PT SINAR MASA DEPAN
Alamat	JALAN BAHAGIA NO. 10
Kota	JAKARTA
Jenis Pajak	411122-PPh Pasal 22
Jenis Setoran	900-Pemungut
Masa Pajak	Desember s/d Desember
Tahun Pajak	2015
Subjek Pajak	NPWP Sendiri * NPWP Lain
NPWP	01.230.456.0-789.000
Nama	PT HARAPAN BANGSA
Alamat	JALAN TIMUR MATAHARI NO. 89
Kota	MANOKWARI
Jumlah Setor	Rp. 98.821.366

Pengisian untuk penyetoran atas NPWP Lain atau non-NPWP (00.000.000.0-KODE KPP.000)

vii. Muncul konfirmasi pembuatan ID Billing (Kode Billing) sukses. Klik "OK".



- viii. Kode *Billing* dan masa berlakunya berhasil diterbitkan. Apabila hendak mencetak Kode Billing, klik pada "Cetak Kode *Billing*".

Tx No	A15113008023
NPWP	01.001.010.1-110.000
Nama	PT SINAR MASA DEPAN
Alamat	JALAN BAHAGIA NO. 10
Kota	JAKARTA
Jenis Pajak	411121-PPh Pasal 21
Jenis Setoran	100-Masa PPh Pasal 21
Masa Pajak	Desember s/d Desember
Tahun Pajak	2015
Jumlah Setor	Rp. 10.000.000

Gunakan Kode Billing di bawah ini untuk melakukan pembayaran.

Kode Billing: 015110660753134

Masa Aktif Kode Billing: 13/01/2015 16:13:11

Pengisian untuk penyetoran atas NPWP sendiri

[Klik disini](#)

[Cetak Kode Billing](#)

Tx No	A15113008024
NPWP	01.001.010.1-110.000
Nama	PT SINAR MASA DEPAN
Alamat	JALAN BAHAGIA NO. 10
Kota	JAKARTA
Jenis Pajak	411122-PPh Pasal 22
Jenis Setoran	900-Pemungut
Masa Pajak	Desember s/d Desember
Tahun Pajak	2015
Subjek Pajak	NPWP Sendiri + NPWP Lain
NPWP	01.230.456.0-789.000
Nama	PT HARAPAN BANGSA
Alamat	JALAN TIMUR MATAHARI NO. 89
Kota	MANOKWARI
Jumlah Setor	Rp. 98.821.366

Gunakan Kode Billing di bawah ini untuk melakukan pembayaran.

Kode Billing: 015110660753166

Masa Aktif Kode Billing: 13/01/2015 16:53:00

Pengisian untuk penyetoran atas NPWP Lain atau non-NPWP (00.000.000.0-KODE KPP.000)

[Klik disini](#)

[Cetak Kode Billing](#)

3. Melalui <https://billing-djp.intranet.pajak.go.id>

Langkah-langkah pembuatan Kode *Billing* melalui Aplikasi Billing DJP yang hanya dapat diakses melalui intranet ini adalah sebagai berikut:

- i. Menggunakan PC/Gadget yang terhubung dengan intranet DJP, buka laman (*website*) <https://billing-djp.intranet.pajak.go.id>. Selain alamat laman tersebut, dapat juga diakses <https://billing-djp> atau <https://10.254.4.157>.
- ii. Masukkan data setoran pajak yang akan dibayarkan. Penyetoran pajak bisa dilakukan atas NPWP sendiri atau NPWP Lain (dalam hal pemotongan/pemungutan pajak), tergantung jenis pajak yang akan disetor. Setelah semua isian lengkap dan benar, klik "Buat Kode *Billing*".

Layanan Mandiri Pembuatan Kode Billing

NPWP: 59.001.010.1-914.000 (Isi NPWP)

Nama: WALISSA WILLIS (Terisi otomatis)

Alamat: JALAN WOLONGONG 17 (Terisi otomatis)

Kota: MATARAM (Terisi otomatis)

Jenis Pajak*: 411125 (Isi data setoran pajak)

Jenis Setoran*: 100 (Isi data setoran pajak)

Masa Pajak*: 01-Januari s/d 01-Januari (Isi data setoran pajak)

Tahun Pajak*: 2016 (Isi data setoran pajak)

Jumlah Setor*: Rp. 560.000 (Isi data setoran pajak)

Klik disini

Pengisian untuk penyetoran atas NPWP sendiri

Layanan Mandiri Pembuatan Kode Billing

NPWP: 59.001.010.1-914.000 (Isi NPWP)

Nama: WALISSA WILLIS (Terisi otomatis)

Alamat: JALAN WOLONGONG 17 (Terisi otomatis)

Kota: MATARAM (Terisi otomatis)

Jenis Pajak*: 411125-PPH Final (Isi data setoran pajak)

Jenis Setoran*: 402-Pengalihan Hak Tanah/B (Isi data setoran pajak)

Masa Pajak*: 01-Januari s/d 01-Januari (Isi data setoran pajak)

Tahun Pajak*: 2016 (Isi data setoran pajak)

Subjek Pajak*: NPWP Sendiri (Isi data setoran pajak)

NPWP: 00.000.000.0-416.000 (Isi data setoran pajak)

Nama: Susatin (Isi data setoran pajak)

Alamat: Jalan Setis 16 (Isi data setoran pajak)

Kota: Tangerang (Isi data setoran pajak)

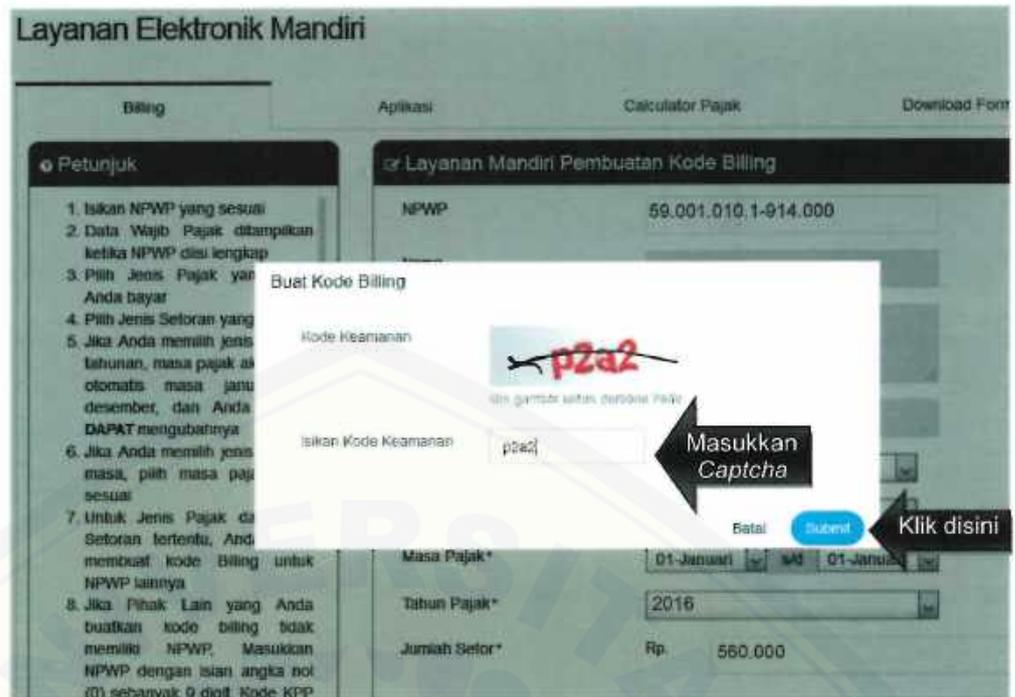
NIDP: 06.00.326.888.020-0020 2 (Isi data setoran pajak)

Jumlah Setor*: Rp. 500.000 (Isi data setoran pajak)

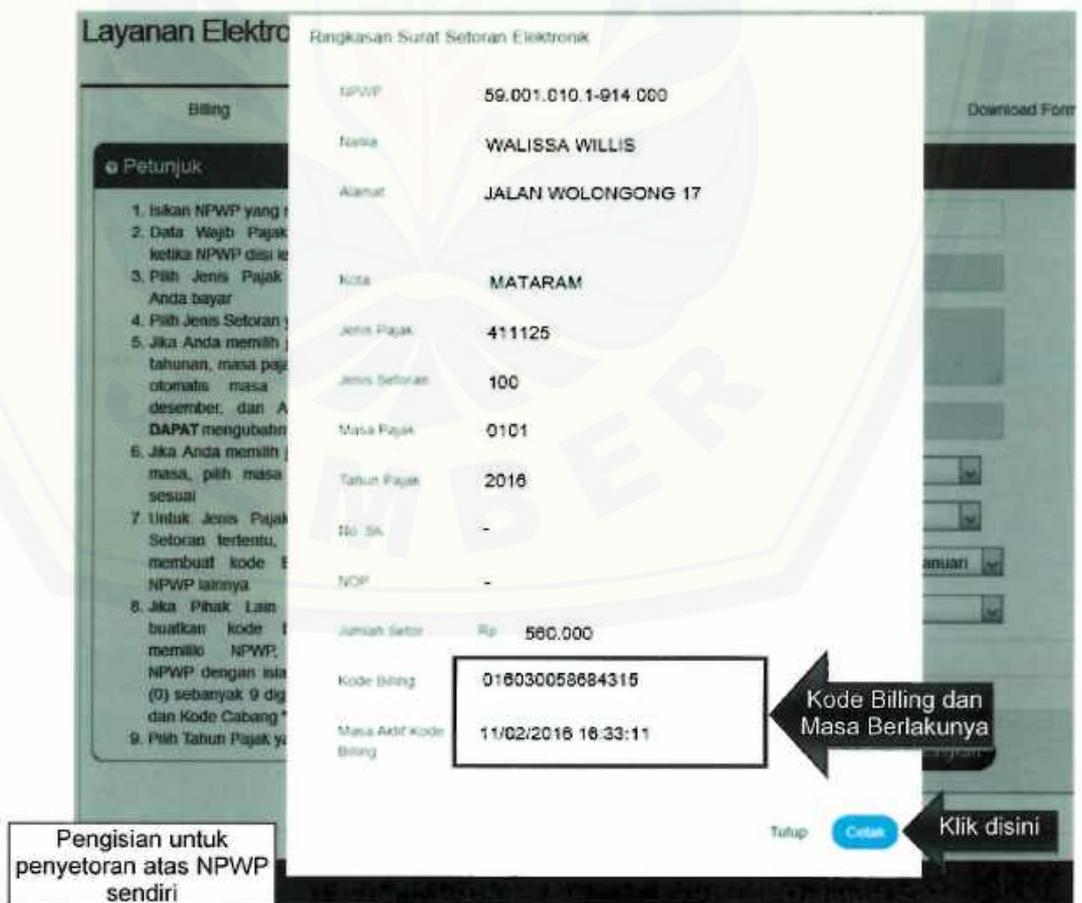
Klik disini

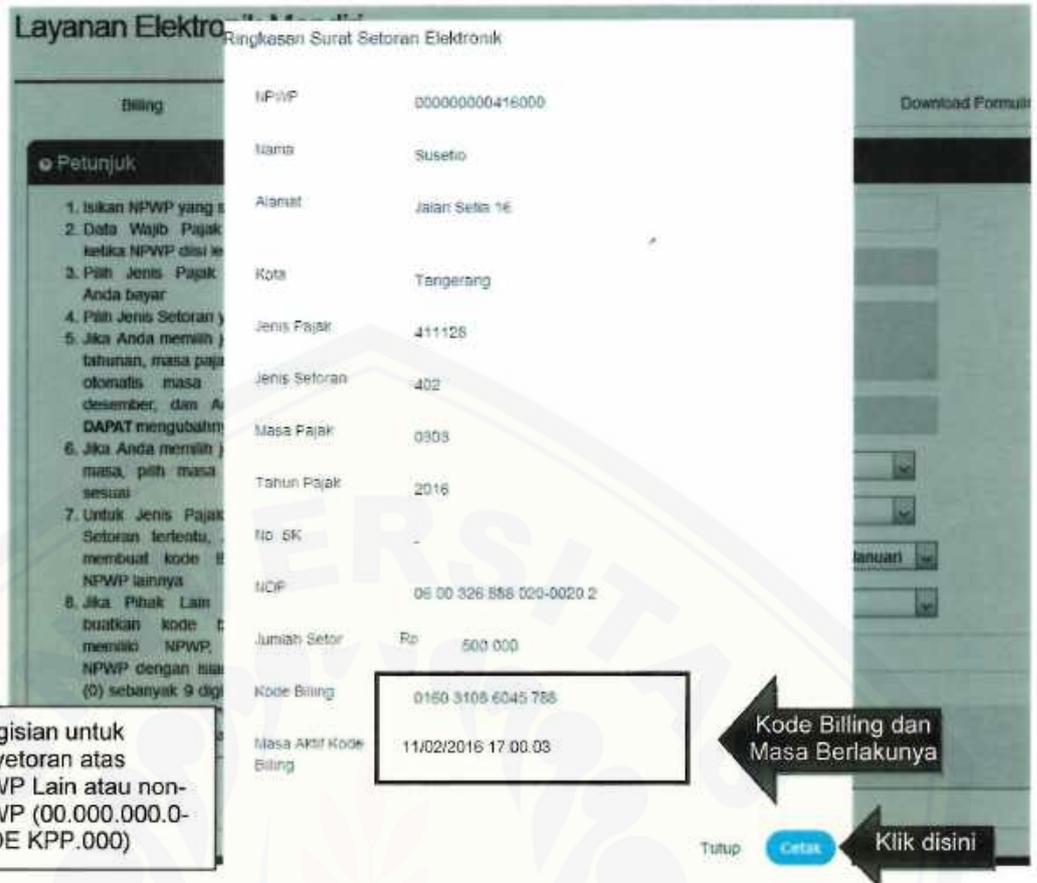
Pengisian untuk penyetoran atas NPWP Lain atau non-NPWP (00.000.000.0-KODE KPP.000)

iii. Muncul *captcha*, isikan sesuai Kode Keamanan, lalu klik "Submit".



iv. Muncul "Ringkasan Surat Setoran Elektronik", yang berisi detail pembayaran pajak dan Kode *Billing* dan Masa Aktif Kode *Billing*. Apabila telah sesuai, dapat dilakukan pencetakan dengan klik "Cetak".





Pengisian untuk penyetoran atas NPWP Lain atau non-NPWP (00.000.000.0-KODE KPP.000)

Kode Billing dan Masa Berlakunya

Klik disini

C. Pembuatan Kode Billing melalui SMS ID Billing

1. Registrasi User Account

Registrasi bertujuan untuk mendaftarkan NPWP pada sistem agar setiap proses pembuatan Kode Billing tidak perlu input nomor NPWP. Langkah-langkahnya adalah:

- i. Ketik *141*500# (sementara hanya melalui Telkomsel), lalu tekan Panggil/Call.



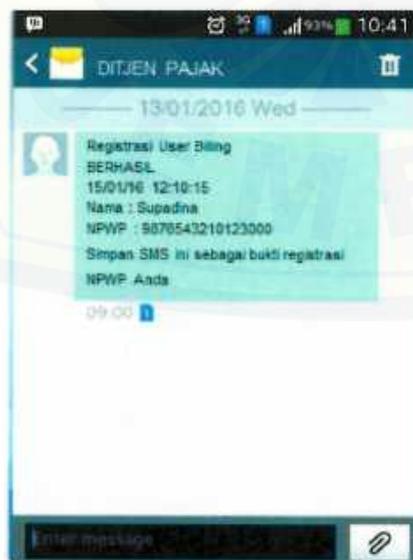
ii. Masukkan NPWP, lalu tekan Kirim/Send.



iii. Muncul konfirmasi data NPWP. Tekan 1, lalu Kirim/Send apabila data sudah benar.



iv. Akan terkirim SMS bahwa registrasi telah berhasil.



2. Pembuatan Kode *Billing*

Langkah-langkah pembuatan Kode Billing melalui SMS *ID Billing* adalah:

a. Untuk yang telah melakukan register *user billing*:

- i. Ketik *141*500# (sementara dapat diakses melalui operator Telkomsel), lalu tekan Panggil/*Call*.
- ii. Ketik "2" untuk memilih "Buat ID Billing", lalu tekan Kirim/*Send*.



iii. Ketik "1" untuk memilih "NPWP Sudah Register", lalu tekan Kirim/*Send*.



iv. Masukkan Kode Akun Pajak, lalu tekan Kirim/*Send*.



- v. Masukkan Kode Jenis Setoran, lalu tekan Kirim/Send.

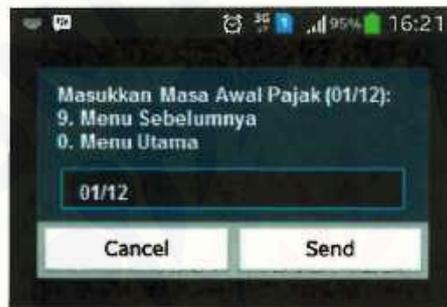


Masukkan Kode Jenis Setoran Pajak
(3 Digit):
9. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

100

Cancel Send

- vi. Masukkan masa awal dan akhir pajak dengan format yang sesuai (MM/YY), lalu tekan Kirim/Send.

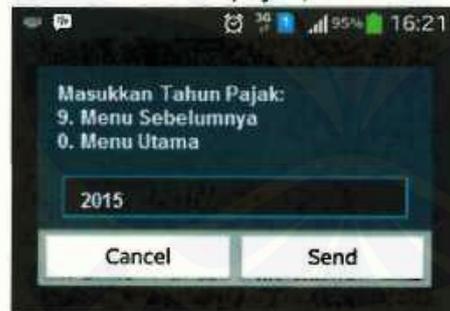


Masukkan Masa Awal Pajak (01/12):
9. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

01/12

Cancel Send

- vii. Masukkan tahun pajak, lalu tekan Kirim/Send.

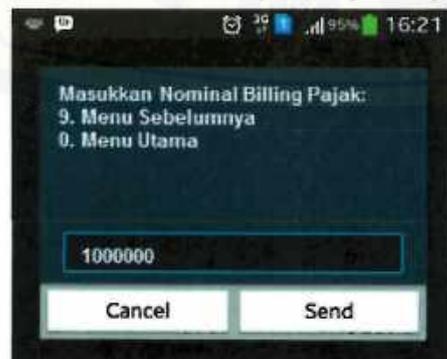


Masukkan Tahun Pajak:
9. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

2015

Cancel Send

- viii. Masukkan nominal pembayaran pajak, lalu tekan Kirim/Send.

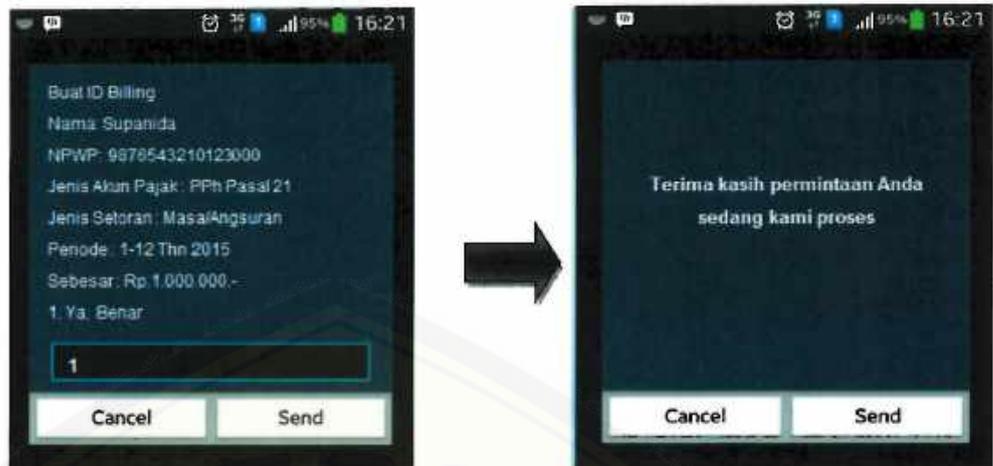


Masukkan Nominal Billing Pajak:
9. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

1000000

Cancel Send

- ix. Muncul halaman konfirmasi, apabila isian telah benar, ketik 1 untuk memilih opsi "Ya, Benar", lalu tekan Kirim/Send.



- x. Akan terkirim SMS yang berisikan detail setoran pajak yang memuat Kode Billing (*ID Bill.*) dan masa berlakunya. Kode Billing tersebut dapat dipakai untuk melakukan pembayaran pajak melalui *counter/teller* Bank/Pos Persepsi, maupun melalui sarana lain (ATM, Internet Banking, dan Mini ATM).



- b. Untuk yang belum melakukan register *user billing*
 - i. Ketik *141*500# (sementara dapat diakses melalui operator Telkomsel), lalu tekan Panggil/Call.
 - ii. Ketik "2" untuk memilih "Buat ID Billing", lalu tekan Kirim/Send.



- iii. Ketik "2" untuk memilih "NPWP Sudah", lalu tekan Kirim/Send.



- iv. Masukkan NPWP, lalu tekan Kirim/Send.



- v. Masukkan Kode Akun Pajak, lalu tekan Kirim/Send.



- vi. Masukkan Kode Jenis Setoran, lalu tekan Kirim/Send.



- vii. Masukkan masa awal dan akhir pajak dengan format yang sesuai (MM/YY), lalu tekan Kirim/Send.

Masukkan Masa Awal Pajak (01/12):
9. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

01/12

Cancel Send

- viii. Masukkan tahun pajak, lalu tekan Kirim/Send.

Masukkan Tahun Pajak:
9. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

2015

Cancel Send

- ix. Masukkan nominal pembayaran pajak, lalu tekan Kirim/Send.

Masukkan Nominal Billing Pajak:
9. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

1000000

Cancel Send

- x. Muncul halaman konfirmasi, apabila isian telah benar, ketik 1 untuk memilih opsi "Ya, Benar", lalu tekan Kirim/Send.

Buat ID Billing
Nama: Supanida
NPWP: 9876543210123000
Jenis Akun Pajak: PPh Pasal 21
Jenis Setoran: Masa/Angsuran
Periode: 1-12 Thn 2015
Sebesar: Rp 1.000.000.-
1. Ya, Benar

1

Cancel Send



Terima kasih permintaan Anda
sedang kami proses

Cancel Send

- xi. Akan terkirim SMS yang berisikan detail setoran pajak yang memuat Kode Billing (*ID Bill.*) dan masa berlakunya. Kode Billing tersebut dapat dipakai untuk melakukan pembayaran pajak melalui *counter/teller* Bank/Pos Persepsi, maupun melalui sarana lain (ATM, Internet Banking, dan Mini ATM).



- 3. Informasi Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran
Wajib Pajak dapat mengetahui Kode Akun Pajak (KAP) dan Kode Jenis Setoran (KJS) melalui akses *SMS ID Billing*. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:
 - i. Ketik *141*500# (sementara dapat diakses melalui operator Telkomsel), lalu tekan Panggil/Call.
 - ii. Tekan 3, lalu Kirim/Send.



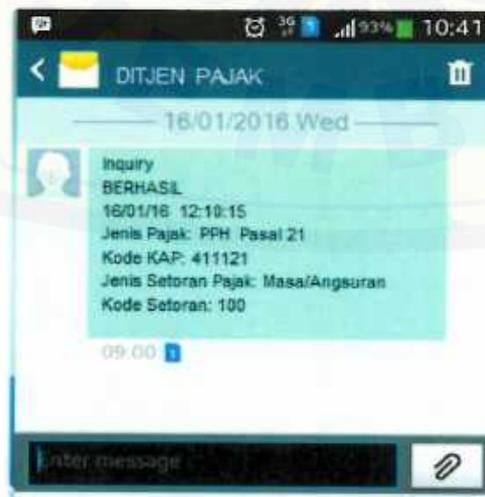
- iii. Pilih Jenis Pajak yang akan dicari tahu kodenya, lalu tekan Kirim/Send.



- iv. Muncul konfirmasi data NPWP. Tekan 1, lalu Kirim/Send apabila data sudah benar.



- v. Akan terkirim SMS yang berisikan detail Kode Akun Pajak (KAP) dan Kode Jenis Setoran (KJS).



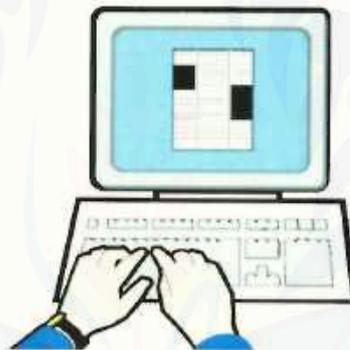
D. Pembuatan Kode Billing melalui Teller Bank/Pos Persepsi

Langkah-langkah pembuatan Kode *Billing* melalui Teller Bank/Pos Persepsi yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- /PJ/2016 adalah sebagai berikut:

- i. Wajib Pajak menyerahkan SSP dalam rangkap 4 (empat) yang telah diisi lengkap dan ditandatangani kepada Teller Bank/Pos Persepsi.



- ii. Teller Bank/Pos Persepsi merekam data pembayaran/setoran pajak untuk menerbitkan Kode *Billing*.



- iii. Teller Bank/Pos Persepsi mencetak bukti penerbitan Kode *Billing* dan menyerahkannya kepada Wajib Pajak. Wajib Pajak memeriksa kesesuaian elemen data pada bukti penerbitan Kode *Billing* dengan isian SSP. Dalam hal elemen data yang tertera pada bukti penerbitan Kode *Billing* telah sesuai dengan isian SSP, Wajib Pajak menandatangani bukti penerbitan Kode *Billing* dan menyerahkannya kembali kepada Teller Bank/Pos Persepsi. Setelah Kode *Billing* diterbitkan, maka proses selanjutnya adalah pembayaran pajak melalui Teller Bank/Pos Persepsi.



E. Pembuatan Kode Billing melalui Internet Banking

Langkah-langkah pembuatan Kode *Billing* melalui Internet Banking (sebagai ilustrasi akan digunakan *Internet Banking* Bank BRI) adalah sebagai berikut

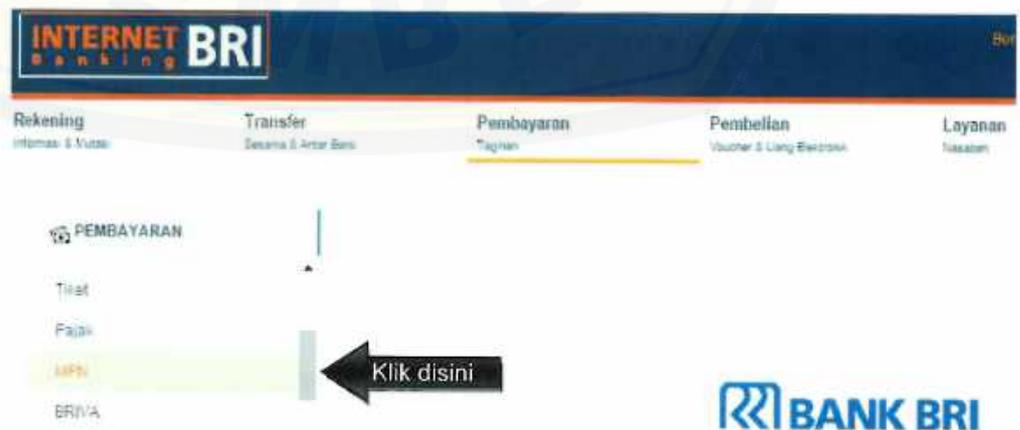
- i. Menggunakan PC/Gadget yang terhubung internet, buka laman <http://ib.bri.co.id>. Isi *username*, *password*, *captcha*, dan klik "Masuk".



- ii. Pada halaman utama, klik tab "Pembayaran".



- iii. Geser (*scroll*) daftar pilihan di tab "Pembayaran", dan pilih "MPN".



iv. Pada menu MPN, klik tombol “Buat Billing Pajak” di kanan bawah.



v. Isi data setoran pajak dan klik “Kirim”.



vi. Cek data setoran pajak, apabila telah sesuai, klik “Kirim”.



i. Kode *Billing* berhasil diterbitkan selesai.

Pembayaran >> Pembayaran >> MPN >> Billing Pajak

Rekam Data Billing Pajak

☰ Tahap 1 dari 3 Tahapan Rekam Data Billing Pajak

1. Pengisian Data

2. Konfirmasi Data

3. Transaksi

RINCIAN TRANSAKSI

NPWP	59.285.558.7-518.000
NAMA	YAYAN PUJI RIYANTO
ALAMAT	JAMBU RT.008 RW.002, JAMBU BARAT
KOTA	JEPARA
NOP	
JENIS PAJAK	PPH Pasal 25/29 OP (411125)
JENIS SETORAN	Masa (100)
MASA PAJAK	Januari s.d Januari
TAHUN PAJAK	2018
NO SK	0000000000000000
JUMLAH SETOR	IDR 100.000,00

Gunakan Kode Billing dibawah ini untuk melakukan pembayaran.

KODE BILLING

116030024149913

Kode Billing

Tutup

Bayar MPN



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN II

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-11/PJ/2016

TENTANG

PANDUAN TEKNIS PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK
SECARA ELEKTRONIK

PANDUAN TEKNIS PEMBAYARAN PAJAK MENGGUNAKAN KODE *BILLING*

A. Kanal Pembayaran Kode *Billing*

Proses pembayaran menggunakan Kode *Billing* adalah bagian akhir dari pembayaran pajak secara elektronik setelah Kode *Billing* telah diperoleh.

Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran menggunakan Kode *Billing* melalui kanal-kanal sebagai berikut:

1. *Internet Banking*
2. Teller Bank/Pos Persepsi
3. ATM
4. Mini ATM
5. *Mobile Banking*
6. *Agen Branchless Banking*

B. Pembayaran Kode *Billing* melalui Internet Banking

Langkah-langkah melakukan pembayaran menggunakan Kode *Billing* melalui Internet Banking (sebagai ilustrasi akan digunakan Internet Banking Bank Mandiri) adalah sebagai berikut:

- ii. Menggunakan PC/Gadget yang terhubung dengan internet, buka laman (*website*) <http://bankmandiri.co.id> pada *browser*. Klik *log in*.



- iii. Masukkan *User ID* dan PIN untuk log in, lalu klik "Kirim".



- iv. Klik "Bayar", lalu muncul *dropdown list*. Pilih "Penerimaan Negara", sehingga muncul *tab* isian Penerimaan Negara.

- v. Dari *dropdown list* pilih nomor rekening, lalu pilih Jenis Pajak "Pajak/PNBP/Cukai", lalu masukkan Kode Billing. Klik "Lanjutkan".

- vi. Periksa kembali detail pembayaran pajak. Klik pada *checkbox*. Klik Lanjutkan.

Dari Rekening	: 0700000000004 -Tabungan Rp.
Kode Penyedia Jasa	: 10035
Penyedia Jasa	: PAJAK
ID Billing	: 012100000315111
NPWP	: 0706467990290000
Nama	: GATOT SUBROTO
Akun	: 411125 - PPh Pasal 25/29 OP
Jenis Setoran	: 100 - Masa
Masa Pajak / Tahun Pajak	: 0909 / 2012
No. Ketetapan	: 0000000000000000
Kode / Nama Biller	: 10035 / Pajak

Tagihan	Keterangan	Jumlah Tagihan	Mata Uang
00	PPh Pasal 25/29 OP	117,00	IDR <input checked="" type="checkbox"/>

Jumlah Tagihan : 117,00
 Biaya : 0,00
 Jumlah Pembayaran : 117,00

- vii. Masukkan PIN Konfirmasi yang berasal dari *challenge code token* atau media lainnya. Lalu klik "Kirim".

PEMBAYARAN PAJAK Internet Banking Mandiri

Dari Rekening : 0700000000004 – Tabungan Rp.
 Kode Penyedia Jasa : 10035
 Penyedia Jasa : PAJAK

ID Billing : 012100000315111
 NPWP : 0706467990290000
 Nama : GATOT SUBROTO
 Akun : 411125 - PPh Pasal 25/29 OP
 Jenis Setoran : 100 - Masa
 Masa Pajak / Tahun Pajak : 0909 / 2012
 No. Ketetapan : 0000000000000000
 Kode / Nama Bilier : 10035 / Pajak

Tagihan	Keterangan	Jumlah Tagihan	Mata Uang
00	PPh Pasal 25/29 OP	117,00	IDR

Jumlah Tagihan : 117,00
 Biaya : 0,00
 Jumlah Pembayaran : 117,00
 Challenge code : 0359514593
 Masukkan "PIN Mandiri" untuk Konfirmasi (Metode APPLI 1) : ***** **Masukkan PIN**

Guna  untuk aktivasi
[Cara menggunakan](#)

DATA
KIRIM **Klik disini**

- viii. Muncul konfirmasi transaksi telah berhasil dengan nomor transaksi penerimaan negara (NTPN). Pencetakan transaksi *internet banking* ini dapat dilakukan sebagai dokumen Bukti Penerimaan Negara (BPN).

TRANSAKSI ANDA TELAH BERHASIL

Nomor Transaksi : 1210160001351
 Tanggal - Jam : 16 Oct 2012 - 10:53:45
 Dari Rekening : 0700000000004 – Tabungan Rp.
 Kode Penyedia Jasa : 10035
 Penyedia Jasa : PAJAK

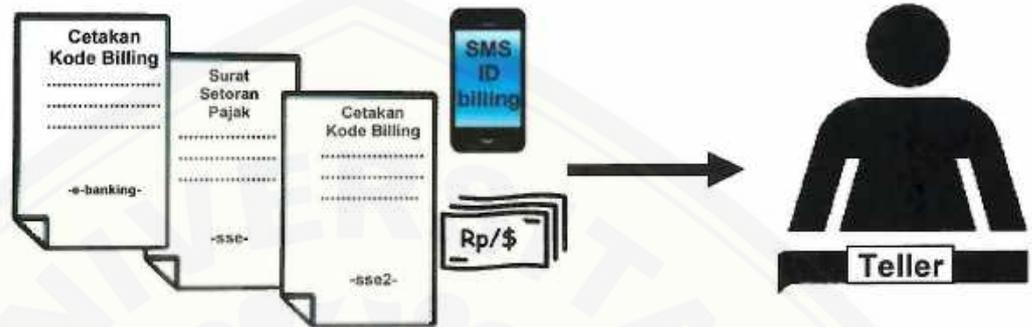
BUKTI PENERIMAAN NEGARA

ID Billing : 012100000315111
 Tanggal Pembayaran : 16/10/2012 Pukul 10:57:53
 Tanggal Pembukuan : 16/10/2012
 NTB : 000033364528
 NTPN : 0215041411060304
 NPWP : 0706467990290000
 Nama : GATOT SUBROTO
 Alamat : JL. KH. HASYIM ASHARINO 6-12
 Kota : JAKARTA PUSAT
 Akun : 411125 - PPh Pasal 25/29 OP
 Jenis Setoran : 100 - Masa
 Masa Pajak / Tahun Pajak : 0909 / 2012
 NO KETETAPAN : 0000000000000000
 Kode / Nama Bilier : -
 ID SETORAN : 012100000315111
 NTB : 000033364528
 NTPN : 0215041411060304 **NTPN diterbitkan**

C. Pembayaran Kode *Billing* melalui Teller Bank/Pos Persepsi

Langkah-langkah melakukan pembayaran menggunakan Kode *Billing* melalui Teller Bank/Pos Persepsi adalah sebagai berikut:

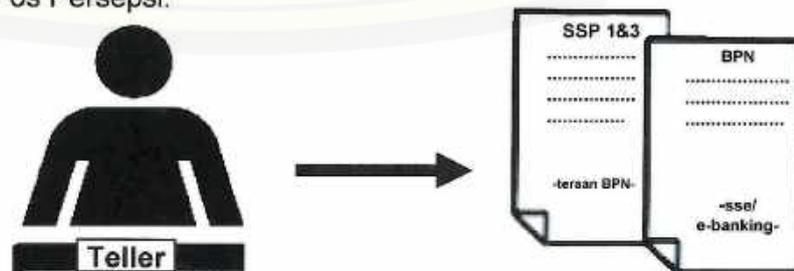
- i. Wajib Pajak menyampaikan Kode *Billing* kepada Teller Bank/Pos Persepsi beserta setoran pajak sejumlah nominal yang akan dibayarkan. Kode *Billing* yang disampaikan Wajib Pajak dapat berupa Cetakan Kode *Billing* dari Aplikasi *Billing* DJP (<https://sse.pajak.go.id> atau <https://sse2.pajak.go.id>), Cetakan Kode *Billing* dari *Internet Banking*, pesan singkat (SMS) operator penyedia layanan penerbitan Kode *Billing*, atau dalam bentuk lainnya.



- ii. Teller Bank/Pos Persepsi memasukkan Kode *Billing*, mengkonfirmasi kepada Wajib Pajak mengenai detail pembayaran pajak yang akan dilakukan, dan mencocokkan jumlah setoran pajak di dalamnya. Apabila informasi pembayaran pajak telah dikonfirmasi oleh Wajib Pajak, dan jumlah setoran pajak sesuai, maka Teller Bank/Pos Persepsi memproses pembayaran pajak atas Kode *Billing* tersebut.



- iii. Teller Bank/Pos Persepsi mencetak Bukti Penerimaan Negara (BPN). Dalam hal Wajib Pajak melakukan penerbitan Kode *Billing* melalui Teller Bank/Pos Persepsi menggunakan SSP, maka Teller Bank/Pos Persepsi memberikan teraan elemen-elemen data BPN pada SSP lembar ke-1 dan ke-3, membubuhi tanda tangan/paraf, nama pejabat Bank/Pos Persepsi dan cap Bank/Pos Persepsi.



D. Pembayaran Kode *Billing* melalui ATM

Langkah-langkah melakukan pembayaran menggunakan Kode *Billing* melalui ATM (sebagai ilustrasi akan digunakan ATM Bank BRI) adalah sebagai berikut:

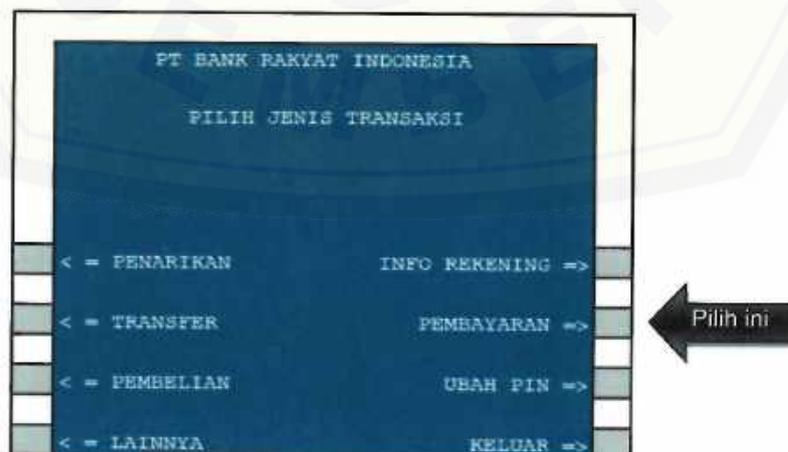
- i. Masukkan Kartu ATM ke Mesin ATM. Masukkan PIN.



- ii. Muncul pilihan pada Menu ATM. Pilih "TRANSAKSI LAIN".



- iii. Pilih Menu "PEMBAYARAN".



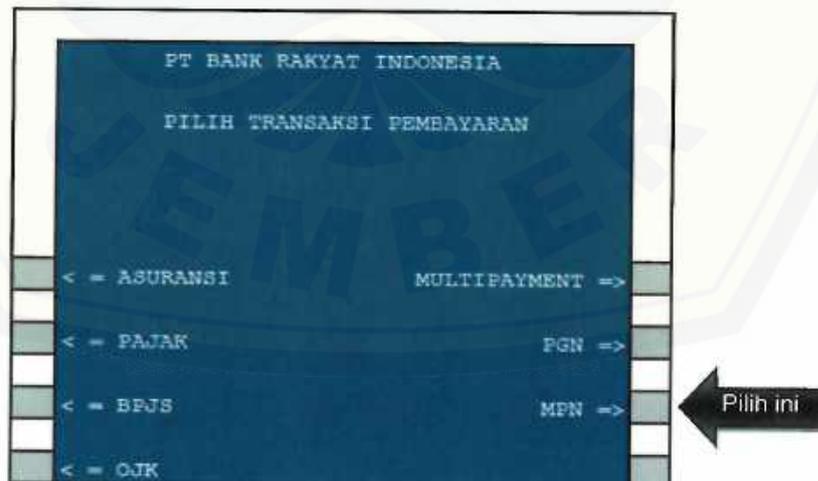
iv. Pilih Menu "LAINNYA".



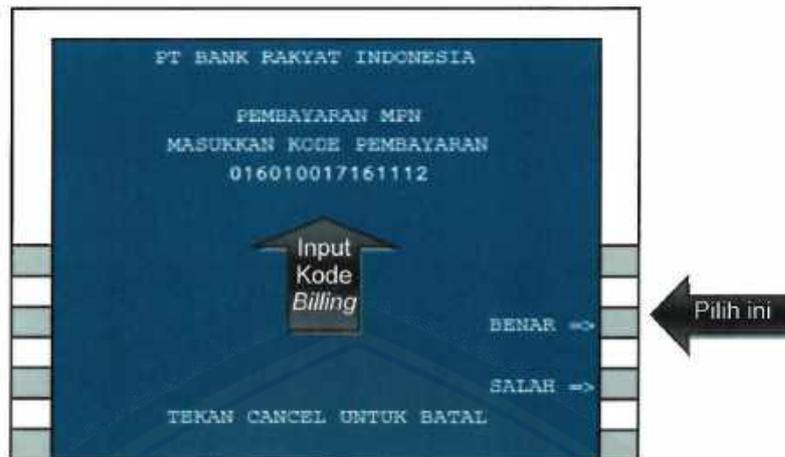
v. Pilih lagi Menu "LAINNYA".



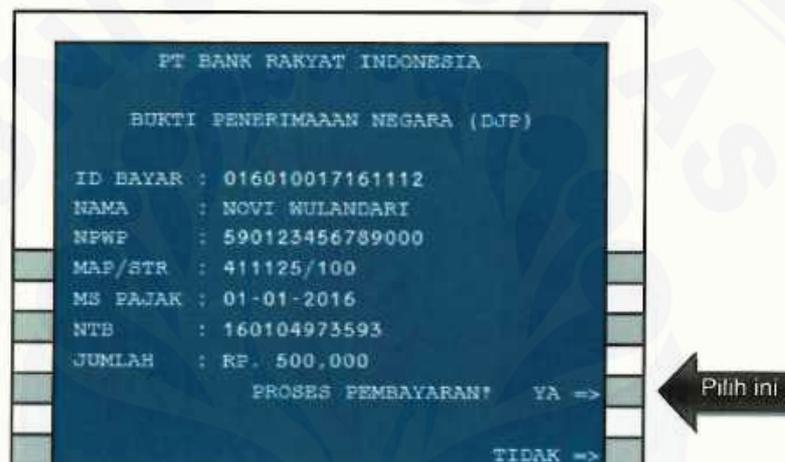
vi. Pilih Menu "MPN".



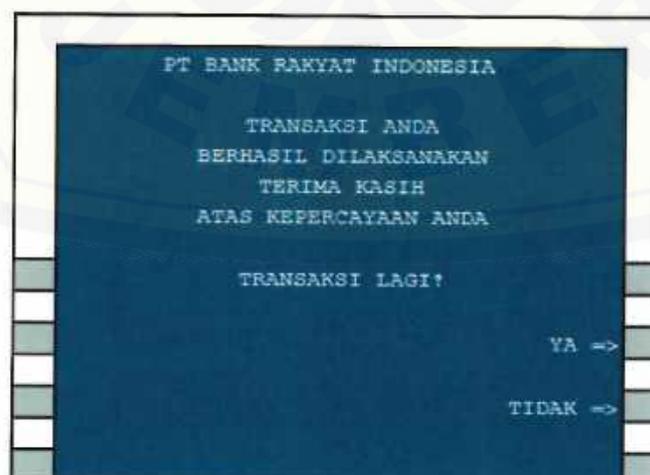
vii. Masukkan 15 digit Kode *Billing*. Lalu tekan "BENAR".



viii. Periksa detail pembayaran. Apabila telah sesuai, maka tekan "YA".



ix. Muncul Konfirmasi transaksi berhasil dilaksanakan. Bersamaan dengan itu, keluar Struk ATM yang merupakan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang sah dan merupakan bukti telah dilakukannya pembayaran/penyetoran pajak.



E. Pembayaran Kode *Billing* melalui Mini ATM

Langkah-langkah melakukan pembayaran menggunakan Kode *Billing* melalui Mini ATM (sebagai ilustrasi akan digunakan Mini ATM Bank BNI) adalah sebagai berikut:

- i. Pilih Menu Pembayaran Pajak (F1) pada Mini ATM.



- ii. Gesek (*swipe*) kartu debit ke Mini ATM.



- iii. Muncul konfirmasi nomor kartu debit. Pilih "YES".



- iv. Pilih rekening "Tabungan".



- v. Masukkan 15 digit Kode *Billing*.



- vi. Masukkan PIN kartu debit.



- vii. Muncul konfirmasi pembayaran. Periksa kembali detail pembayaran pajak. Apabila telah sesuai, klik "NEXT", lalu "OK".



- viii. Struk Bukti Penerimaan Negara (BPN) akan tercetak dari Mini ATM.



F. Pembayaran Kode *Billing* melalui *Mobile Banking*

Langkah-langkah melakukan pembayaran menggunakan Kode *Billing* melalui *Mobile Banking* (sebagai ilustrasi akan digunakan *Mobile Banking* Bank BPD Bali) adalah sebagai berikut:

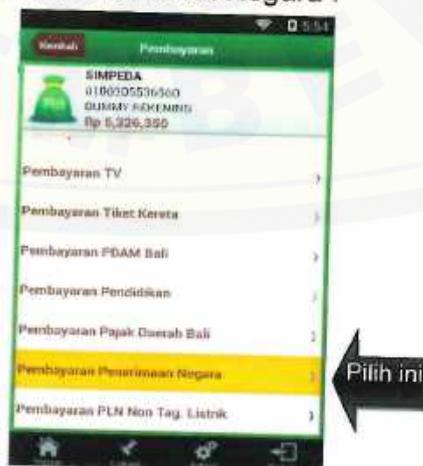
- i. Setelah mengunduh dan memasang aplikasi BPD Bali Mobile pada *gadget*, lakukan *login* dengan memasukkan *user id* dan *password*.



- ii. Apabila telah berhasil melakukan *login*, pilih menu "Pembayaran".



- iii. Pilih menu "Pembayaran Penerimaan Negara".



39

iv. Masukkan 16 digit Kode *Billing* di kolom "Kode Billing".



v. Muncul konfirmasi detail pembayaran pajak. Apabila detail telah sesuai, masukkan Mobile PIN.



vi. Apabila pembayaran sukses, muncul halaman Bukti Pembayaran dengan status sukses yang terdapat NTPN di dalamnya.



- vii. Bukti Pembayaran Negara (BPN) akan terkirim ke alamat surat elektronik (e-mail), pada bagian lampiran (attachment).

Bukti Transaksi BPD Bali Electronic Banking

ebanking.bpd Bali@gmail.com
to me

14:32 (2 minutes ago)



Indonesian

English

Translate message

Turn off for Indonesian

Terima kasih telah menggunakan BPD Bali Electronic Banking. Transaksi yang anda lakukan adalah:

Jenis Transaksi : Pembayaran Penerimaan Negara
Tanggal - Jam : 05-Mar-2015 15:32 WIB
Nomer Referensi : MB00141987
Kode Bayar : 013100026216556

Total Bayar : Rp. 1,330,000
Status : Berhasil

Semoga informasi ini bermanfaat bagi anda. Terima kasih.

Hormat Kami,



PT Bank Pembangunan Daerah Bali



BPN di attachment e-mail

<p>Bank BPD Bali</p> <p>Data Pembayaran: Tanggal dan Jam Bayar : 05/03/2015 15:32:15 Tanggal Buku : 06/03/2015 Kode Cabang Bank : 011</p> <p>Data Setoran: Kode Billing : 013100026216556 NPWP : 366133924425000 Nama Wajib Pajak : AANG Alamat : PADAYUNGAN.KOTA TASIKMALAYA Nomor Objek Pajak : Mata Anggaran : 411123 Jenis Setoran : 100 Masa Pajak : 10102013 Nomor Ketetapan : 000000000000000 Jumlah Setoran : 1,330,000</p> <p>Terbilang : Satu Juta Tiga Ratus Tiga Puluh Ribu rupiah</p>	<p>BUKTI PENERIMAAN NEGARA Penerimaan Pajak</p>	<p>Kementerian Keuangan</p> <p>NTB : 000000141987 NTPN : CF6411AAU1QJQR9H STAN : 148977</p>
---	--	--

Mata Uang : IDR

Unduhan BPN dari e-mail

*This is a computer generated message and requires no signature
 Informasi ini hasil cetakan komputer dan tidak memerlukan tanda tangan.*

G. Pembayaran Kode *Billing* melalui Agen *Branchless Banking*

Langkah-langkah melakukan pembayaran menggunakan Kode *Billing* melalui Agen *Branchless Banking* adalah sebagai berikut:

- i. Wajib Pajak menyampaikan Kode *Billing* kepada Agen *Branchless Banking* beserta uang kas atau kartu debit/ATM dengan saldo yang mencukupi untuk melakukan setoran pajak yang akan dibayarkan. Kode *Billing* yang disampaikan Wajib Pajak dapat berupa Cetakan Kode *Billing* dari Aplikasi *Billing* DJP (<https://sse.pajak.go.id> atau <https://sse2.pajak.go.id>), Cetakan Kode *Billing* dari Internet Banking, pesan singkat (SMS) operator penyedia layanan penerbitan Kode *Billing*, atau dalam bentuk lainnya.



- ii. Agen *Branchless Banking* memasukkan Kode *Billing*, mengkonfirmasi kepada Wajib Pajak mengenai detail pembayaran pajak yang akan dilakukan, dan mencocokkan jumlah setoran pajak di dalamnya. Apabila informasi pembayaran pajak telah dikonfirmasi oleh Wajib Pajak, dan jumlah setoran pajak sesuai, maka Agen *Branchless Banking* memproses pembayaran pajak atas Kode *Billing* tersebut melalui mesin EDC.



- iii. Agen *Branchless Banking* mencetak Bukti Penerimaan Negara (BPN) dalam bentuk struk mesin EDC.

