

LAPORAN PENELITIAN



ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK BILLING PADA TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KELAPA GADING JAKARTA UTARA TAHUN 2016

Tim Peneliti :

Roike Tambengi, SE., M.Si., MBA
Idar Rachmatulloh, S.Sos., MA

INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI
2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Implementasi Kebijakan Elektronik Billing Pada Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2016

Peneliti / Pelaksana
Nama Lengkap : Roike Tambengi, SE., M.Si., MBA
NIDN : 0317077802

Anggota
Nama Lengkap : Idar Rachmatulloh, S.Sos., MA
NIDN : 0306049102

Sumber Dana : PT Internal
Biaya dari LPPM : Rp. 8.000.000,-

Jakarta, 22 Oktober 2017
Ketua Peneliti,



(Roike Tambengi, SE., M.Si., MBA)
NIDN : 0317077802

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,


(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)
NIK : 200130580

Menyetujui,
Kepala LPPM


(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)
NIK : 201219447

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah, dan inayah-Nya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Analisis Implementasi Kebijakan Elektronik Billing Pada Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2016”.

Peneliti menyadari, bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran membangun, penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan substansi penelitian ini.

Besar harapan peneliti semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan, khususnya bagi peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Jakarta, Agustus 2017

Peneliti

RINGKASAN

Statistik Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kelapa Gading yang melakukan pembayaran Pajak pada KJS tertentu di tahun 2013 – 2015 sangat memprihatinkan yaitu tidak adanya Wajib Pajak yang melakukan pembayaran atas KJS tertentu tersebut. Wajib Pajak tidak taat dikarenakan terdapat kesulitan baik dalam proses pelaporan dan pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi kebijakan e-Billing dalam kepatuhan pembayaran pajak serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, melalui metode wawancara mendalam, sedangkan analisis data yang digunakan adalah metode Interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem elektronik billing (e-Billing) dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut dikarenakan antara lain ialah Pertama, persentase Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi yang melakukan pembayaran pajak di tahun 2016 mencapai lebih dari target. Kedua, statistik kepatuhan Wajib Pajak di tahun 2016 meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Terakhir yang ketiga, untuk target dan realisasi pembayaran seluruh jenis pajak di tahun 2016 pencapaiannya melebihi dari yang ditargetkan.

Kata kunci : *e-Billing*, Kepatuhan, Pembayaran Pajak

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
RINGKASAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL, GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
C. Pertanyaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	11
A. Jurnal Penelitian.....	11
B. Kajian Literatur.....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Metode Konseptual.....	29
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	30

A. Tujuan Penelitian.....	30
B. Manfaat Penelitian.....	30
BAB IV METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Fokus Penelitian.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Penentuan Informan.....	34
E. Teknis Analisis Data.....	35
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
B. Hasil Penelitian.....	47
C. Pembahasan	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak	3
Tabel III.1 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel IV.1 Jumlah Wajib Pajak.....	51
Tabel IV.2 Peningkatan Ekstensifikasi Perpajakan.....	52
Tabel IV.3 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
Tabel IV.4 Target dan Realisasi Pembayaran Seluruh Jenis Pajak.....	55
Table IV.5 Matriks Indikator Hasil Penelitian.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Konseptual.....	29
Gambar IV.1.Struktur Organisasi KPP Pratama Kelapa Gading.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber penerimaan kas negara yang utama, yang akan digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dengan tujuan utamanya adalah mensejahterakan masyarakat. Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, di antaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan negara digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dsb. Penerimaan ini secara tidak langsung akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang pribadi atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk menunjang penerimaan negara, tentunya pemerintah harus memberikan kemudahan dalam hal pembayaran pajak.

Tingkat pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kita kepada Wajib Pajak diantaranya berupa pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, dan sebagainya. Berbagai jenis pajak tersebut dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari Wajib Pajak untuk membayar pajak karena dengan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Tabel I.1 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Kelapa Gading Tahun 2013 – 2015.

Sumber : Data dari Seksi Pengelolaan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

	2013	2014	2015
1. WP Terdaftar	61.078	68.275	71.626
• Badan	9.415	10.327	10.790
• OP Non Karyawan	13.100	10.685	10.685
• OP Karyawan	38.563	44.360	50.151
2. WP Terdaftar Wajib SEPERTI	38.215	40.422	39.725
• Badan	4.895	5.074	5.300
• OP Non Karyawan	5.155	5.369	3.875
• OP Karyawan	28.165	29.979	30.550
3. Realisasi SEPERTI	27.699	26.821	28.937
• Badan	3.006	2.981	3.505
• OP Non Karyawan	5.722	5.588	5.934
• OP Karyawan	18.971	18.252	19.498
4. Rasio Kepatuhan (3 : 2)	0,72	0,66	0,73
• Badan	0,61	0,59	0,66
• OP Non Karyawan	1,11	1,04	1,53
• OP Karyawan	0,67	0,61	0,64
5. Jumlah WP Bayar KJS Tertentu	0	0	0
• Badan			
• OP Non Karyawan			
• OP Karyawan			
6. Jumlah WP Laport dan Bayar KJS Tertentu	0	0	0
• Badan			
• OP Non Karyawan			
• OP Karyawan			

- KJS tertentu adalah kode jenis setor atas pembayaran :
- a. PPh Pasal 25/29
 - b. PPh Final Pasal 4 ayat (2) atas PPh Final PP 46;
 - c. PPh Final Pasal 15 atas:
 - PPh Final Perwakilan Dagang Luar Negeri;
 - PPh Final Pelayaran/Penerbangan Asing;
 - PPh Final Pelayaran Dalam Negeri.

Sering kali Wajib Pajak tidak taat pajak dikarenakan terdapat kesulitan baik dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Namun, perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan Wajib Pajak tersebut. Pada zaman sekarang teknologi memberikan pengaruh yang cukup besar dalam segala hal termasuk kegiatan transaksi pembayaran pajak, dengan kemajuan teknologi lebih memberi kemudahan masyarakat dalam melakukan pembayaran.

Penerimaan pajak di Indonesia menerapkan sistem *self assessment*, yaitu sebuah sistem dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif untuk mendaftarkan dirinya, melakukan proses penghitungan pajak terutang, melaporkan jumlah pajak terutang hingga membayarkan pajak terutang atas dirinya.

Dewasa ini, masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti pentingnya pajak serta akibat dari melarikan diri dari pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan perbedaan cara menghitung antara komersial dengan fiskal yang dapat menimbulkan perbedaan atas jumlah pajak yang harus dibayar. Perbedaan ini dapat menjadi lebih bayar maupun kurang bayar yang dapat merugikan baik Wajib Pajak maupun pemerintah.

Selain perbedaan atas jumlah pajak, masih terdapat Wajib Pajak yang tidak taat pajak serta menganggap bahwa membayar pajak menjadi beban bagi dirinya. Sedangkan bagi mereka yang sudah mengerti, di era globalisasi, mereka menuntut untuk mendapatkan kemudahan baik dari proses menghitung, melaporkan hingga melakukan pembayaran pajak.

Pengelolaan pajak di Indonesia berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun pejabat yang mengelola pajak, yang telah memberikan kontribusi pada penerimaan negara. Reformasi perpajakan lebih banyak diartikan sebagai kebutuhan akan regulasi perpajakan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tarif pajak progresif, namun hal ini tidak diimbangi dengan adanya upaya perubahan jaminan manfaat bagi Wajib Pajak dari

pembayaran pajaknya. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat kesadaran membayar pajak.

Reformasi perpajakan dan birokrasi perpajakan seharusnya diletakkan dalam kerangka reformasi anggaran secara menyeluruh dengan orientasi pada kepentingan rakyat sebagai pembayar pajak. Pemerintah perlu segera mengimplementasikan reformasi perpajakan, baik reformasi kebijakan perpajakan maupun reformasi administrasi perpajakan karena reformasi perpajakan menjadi elemen terpenting untuk mengubah citra sistem perpajakan Indonesia untuk dunia usaha di dalam dan luar negeri.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktur Jendral Pajak (DJP) tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Maka dari itulah DJP mengeluarkan sistem elektronik yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *e-billing*. Dengan sistem tersebut menawarkan berbagai kemudahan kepada Wajib Pajak, karena Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban pajaknya dimanapun dan kapanpun.

Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas

elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fasilitas tersebut adalah sistem pembayaran elektronik (Billing System). Sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan Billing system. Billing sistem adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing (www.ortax.org).

Semenjak dicanangkannya kewajiban membayar pajak menggunakan e-billing pajak per 1 januari 2016, setidaknya beberapa masalah e-billing pajak telah diidentifikasi. Dari para pengguna e-billing pajak, beberapa Wajib Pajak melaporkan kegagalan mereka untuk masuk situs e-billing pajak generasi 2 yang beralamat di <http://djponline.pajak.go.id>.

Dari informasi yang dikumpulkan beberapa pihak dari fiskus menyampaikan bahwa hal tersebut terjadi karena traffic kunjungan ke situs DJP Online terlalu tinggi. Jika anda ingin masuk situs DJP Online, disarankan pada jam-jam yang kurang sibuk (malam hari atau pagi-pagi sekali). Dari pengguna e-billing pajak lama di <http://sse.pajak.go.id>, beberapa Wajib Pajak mengeluhkan ketidakmampuan mereka membayar pajak untuk jenis setoran pajak Jasa Luar Negeri.

Dengan adanya kewajiban menggunakan e-billing pajak per 1 Januari 2016, membuat mereka tidak mampu melaksanakan kewajibannya. Wajib Pajak beralasan e-billing pajak generasi 1 tidak mampu membuat kode billing, sedangkan e-billing pajak generasi 2 sulit untuk diakses (*e-pajak : pajaktaxes.blogspot.com*). Untuk mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem online melalui *e-billing*, beberapa bank BUMN seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, dan Bank Tabungan Negara serta PT Pos Indonesia, masih akan terus melayani pembayaran pajak secara manual hanya sampai 30 Juni 2016. (*kemenkeu.go.id*).

Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga pengguna sistem tersebut dapat merasa puas. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna

dalam menggunakan suatu sistem. Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kebijakan sistem elektronik billing pada tingkat kepatuhan pembayaran pajak, dengan judul :

“ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIK BILLING PADA TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KELAPA GADING JAKARTA UTARA TAHUN 2016.”

B. Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan tidak meluas, oleh sebab itu peneliti memfokuskan penelitian pada “ Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam penyetoran pajak dengan menggunakan elektronik billing ”. Penelitian kali ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan e-billing dalam rangka peningkatan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading?
2. Apa saja faktor-faktor pendorong implementasi kebijakan e-billing dalam rangka peningkatan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading?
3. Apa saja faktor-faktor penghambat implementasi kebijakan e-billing dalam rangka peningkatan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading?

BAB II

KAJIAN LITERATUR

A. Jurnal Penelitian

Penelitian tentang Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan telah dilaksanakan oleh Nita Rysaka, Choirul Saleh, Stefanus Pani Rengu (Vol. 2, No. 3, Hal. 420-425) dengan hasil menunjukkan pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan e-SPT, e-Filing dan e-Billing.

Namun Husnurrosyidah dan suhadi (Volume 1, Nomor 1, Maret 2017, Hlm. 97-106) dalam penelitiannya tentang pengaruh e-billing terhadap kepatuhan pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus menyatakan bahwa e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus dalam pembayaran pajak.

Sedangkan Luh Putu Kania Asri Wahyuni Pratami, Ni Luh Gede Erni Sulindawati, Made Arie Wahyuni (Volume 7, Nomor 1, Tahun 2017 dalam penelitiannya tentang pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, dengan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa

penerapan seluruh e-sistem berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

B. Kajian Literatur

1. Pengertian Administrasi

Administrasi menurut Lukman (2011:1) mengatakan :

Administrasi adalah suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan administrasi adalah suatu usaha pertumbuhan, perubahan yang direncanakan dan dilakukan secara sadar oleh bangsa, Negara dan pemerintah untuk menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa.

Administrasi menurut sahaya (2012:11) mengatakan :

Administrasi adalah proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir (*goals and objectives*).

Dari definisi diatas disimpulkan seluruh kegiatan organisasi yang diarahkan untuk mencapai tujuan hingga ke tujuan akhir.

Berikut ini adalah pengertian administrasi menurut para ahli, sebagaimana telah dikemukakan oleh Rahman (2010:183), mengatakan bahwa :

“Administrasi Pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, lembaga dan manajemen publik. Sedangkan 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 fiskus maupun di kantor Wajib Pajak .”

Dalam buku Ilmu Administrasi (inu:2015:13) menurut Sondang P. Siagian : “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Menurut Dewi (2011:3-4), menyebutkan bahwa administrasi dalam arti luas merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan yang sebelumnya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan administrasi memiliki ciri sebagai berikut:

1. Terdiri dari dua orang manusia atau lebih
2. Adanya kerjasama dari kelompok tersebut
3. Adanya kegiatan atau proses
4. Adanya bimbingan, pembinaan, dan kebijaksanaan
5. Adanya tujuan yang diharapkan bersama

2. Pengertian Pajak

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 para ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian pajak seperti yang dikemukakan oleh :

P. J. A. Adriani. (Rahman:2010:15) sebagai berikut :

“Pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya menurut Peraturan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan kembali yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.”

Definisi pajak menurut Djajaningrat (Resmi:2012:1) mengatakan :

“Pajak adalah 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 kesejahteraan secara umum”.

Sedangkan menurut Rochmat Soemitro (Resmi:2013:1) sebagai berikut :

“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”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat didefinisikan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

3. Fungsi Pajak

Menurut Waluyo (2011), terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*) Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi Mengatur (Reguler) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan.

Demikian pula dengan barang mewah.

4. Surat Setoran Pajak (SSP) dan Pembayaran Pajak

a. Pengertian

(Mardiasmo:2016:41) mengatakan :

“Surat Setoran Pajak 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”.

b. Fungsi SSP

SSP berfungsi sebagai bukti pembayaran pajak apabila telah disahkan oleh pejabat kantor penerima pembayaran yang berwenang atau apabila telah mendapatkan validasi.

c. Tempat Pembayaran dan Penyetoran Pajak

a.) Bank yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.

b.) Kantor Pos

d. Jangka Waktu Pembayaran atau Penyetoran Pajak

Jangka waktu pembayaran atau Penyetoran pajak diatur sebagai berikut:

a.) Pembayaran Masa

(1.) PPh Pasal 4 ayat (2) yang dipotong oleh Pemotong Pajak Penghasilan harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak Berakhir, kecuali ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan.

- (2.) PPh Pasal 1 Ayat (2) yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir, kecuali ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan.
- (3.) PPh Pasal 4 Ayat (2) atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan yang dipotong/dipungut atau yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak, harus disetor sebelum akta, keputusan, perjanjian, kesepakatan atau risalah lelang atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
- (4.) PPh Pasal 15 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
- (5.) PPh Pasal 15 yang harus dibayar sendiri harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
- (6.) PPh Pasal 21 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
- (7.) PPh Pasal 23 dan PPh Pasal 26 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
- (8.) PPh Pasal 25 yang harus dibayar paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
- (9.) PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPhBM atas impor harus dilunasi bersamaan dengan saat

pembayaran Bea Masuk dan dalam hal Bea Masuk ditunda atau dibebaskan, PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor harus dilunasi pada saat penyelesaian dokumen pemberitahuan pabean impor.

- (10.) PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak dan Cukai, harus disetor dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja setelah dilakukan pemungutan pajak
- (11.) PPh Pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh kuasa pengguna anggaran atau pejabat penanda tangan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPh Pasal 22, Harus disetor pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak rekanan pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.
- (12.) PPh Pasal 22 yang dipungut oleh Bendahara Pengeluaran, harus disetor paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pelaksanaan pembayaran atas penyerahan barang yang dibiayai dari belanja Negara atau belanja Daerah, dengan menggunakan Surat Setoran Pajak atas nama rekanan dan ditandatangani oleh bendahara.
- (13.) PPh Pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh Wajib pajak Badan tertentu sebagai Pemungut Pajak harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.

- (14.) PPN atau PPN dan PPnBM yang terutang dalam satu Masa Pajak harus disetor paling lama akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir dan sebelum Surat Pemberitahuan Masa PPN disampaikan.
- (15.) PPN yang terutang atas pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean, paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah saat terutangnya pajak.
- (16.) PPN yang terutang atas kegiatan membangun sendiri harus disetor oleh orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan membangun sendiri paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
- (17.) PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh pejabat Penandatanganan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPN, harus disetor pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak Rekanan Pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.
- (18.) PPN atau PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Bendahara Pengeluaran sebagai Pemungut PPN, harus disetor paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak Rekanan Pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.

- (19.) PPN atau PPN dan PPNBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pemungut PPN yang ditunjuk selain Bendahara Pemerintah, harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
- (20.) PPh Pasal 25 bagi Wajib pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3b) Undang-undang KUP yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa, harus dibayar paling lama pada akhir Masa Pajak berakhir.
- (21.) Pembayaran masa selain PPh Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu harus dibayar paling lama sesuai dengan batas waktu untuk masing-masing jenis pajak.
- (a.) Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Kurang Bayar, serta Surat Ketetapan Kurang Bayar Tambahan, dan Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, harus dilunasi dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.
- (b.) Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan harus dibayar lunas sebelum Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan disampaikan.

Dalam hal tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak bertepatan dengan hari libur termasuk hari Sabtu atau hari libur nasional, pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya. Hari libur nasional sebagaimana dimaksud termasuk hari yang diliburkan untuk penyelenggaraan Pemilihan Umum yang ditetapkan oleh Pemerintah. Setiap keterlambatan pembayaran dikenakan bunga sebesar 2% sebulan, yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

5. Kebijakan Fiskal

a. Pengertian

Pada buku (Rahayu:2010:1)

“Kebijakan fiskal adalah kebijakan penyesuaian di bidang pengeluaran dan penerimaan pemerintah untuk memperbaiki keadaan ekonomi. Atau dapat juga dikatakan kebijakan fiskal adalah suatu kebijakan ekonomi dalam rangka mengerahkan kondisi perekonomian untuk menjadi lebih baik dengan jalan mengubah penerimaan dan pengeluaran pemerintah”.

b. Faktor penentu pemenuhan kebijakan

(Agustino:2007:157) dalam bukunya terdapat beberapa faktor, yaitu :

- 1) Respeknya anggota masyarakat pada otoritas dan keputusan pemerintah
- 2) Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan
- 3) Adanya sanksi hukum
- 4) Adanya kepentingan publik
- 5) Adanya kepentingan pribadi
- 6) Masalah waktu

6. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya yaitu cara agar sebuah kebijakan dapat dapat mencapai tujuannya tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua langkah pilihan, dengan langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan, yaitu :

a. Teori George C. Edward III menurut Juliarta (2009:58)

- 1) Komunikasi
Keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
- 2) Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsistensi, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal kertas menjadi dokumen saja.

3) Disposisi

Watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4) Struktur birokrasi

Bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel

Penulis dapat menyimpulkan mengenai implementasi merupakan kegiatan akhir penerapan dalam proses sistem baru yang akan dioperasikan secara menyeluruh yang saling berkesinambungan akan mempengaruhi bagaimana mereka menginterpretasikan komunikasi kebijakan baik dalam menerima maupun dalam mengolaborasi lebih lanjut ke bawah rantai komando.

7. E-Billing

Menurut Citra Dwi Estry (2013:7)

“billing sistem adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing dalam sistem Modul Penerimaan Negara atau pembayaran pajak melalui Teller Bank/Pos, ATM, atau internet banking dengan menggunakan “kode billing” pada Bank/Pos Persepsi tanpa membuat SSP manual hanya dengan menyampaikan “dana pajak+kode billing” pembayarann pajak selesai dengan mudah”.

Pada bukunya (Sakti:2015:80) yang dimaksud dengan billing system adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. Sistem pembayaran pajak secara elektronik ini adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

8. Kepatuhan Perpajakan

Dalam sistem pemungutan pajak *Self Assessment System*, dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melakukan tindakan-tindakan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sehingga Wajib Pajak dituntut untuk harus aktif dan berperan serta memenuhi dan mematuhi serta tidak melanggar segala kewajiban yang menjadi tanggung jawab perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, membayar atau melunasi pajak yang terutang tepat pada waktunya dan melaporkan dengan tidak melewati batas waktu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Walaupun sudah tersedia ancaman hukuman administrative maupun ancaman hukuman pidana bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi atau melanggar kewajiban perpajakannya. Namun, pada kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak atau belum sepenuhnya memenuhi kewajiban perpajakannya yang menjadi tanggungannya. Secara garis besar kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Pada bukunya (Pardiat:2008:12) dijelaskan bahwa :

“Direktur Jenderal Pajak dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan berwenang melakukan pemeriksaan untuk” :

- a. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan WP dan/atau
- b. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan menurut (Hidayat:2013:18) pada bukunya, menyatakan :

“untuk pemeriksaan dengan tujuan menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, dalam hal diperlukan, pemeriksaan dapat dilaksanakan oleh tenaga ahli dari luar Direktorat Jenderal Pajak yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak”

Menurut Numantu (2005:148-149) ada dua macam kepatuhan dalam perpajakan yakni :

- a. Kepatuhan formal
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah selambatnya 3 (tiga) bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya adalah tanggal 31 Maret. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Apakah isi SPT tersebut sesuai dengan ketentuan meterialnya masih dapat dipertanyakan. Jadi yang dipenuhi oleh Wajib Pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.
- b. Kepatuhan material
Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara subsantif atau hakekat memenuhi

semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan, adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Pajak Penghasilan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu penyampaiannya.

C. Kerangka Pemikiran

Dalam sistem pemungutan pajak Self Assessment System, Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melakukan tindakan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Perhitungan, penetapan, serta pembayaran jumlah pajak terutang yang dilakukan oleh Wajib Pajak dituangkan dalam suatu formulir yang disebut Surat Setor Pajak (SSP) atau yang sekarang telah diberlakukan yaitu Surat Setor Elektronik (SSE) melalui sistem e-billing. Sebelum melewati batas waktu pembayaran yang ditentukan setelah SSE itu diisi dengan benar, lengkap dan jelas. Sampai dengan pembuatan kode billing berhasil dilakukan dan melakukan pembayaran pajak pada tempat pembayaran pajak yaitu bank yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan dan Kantor Pos.

Namun dalam melakukan kegiatan pembayaran pajak, wajib pajak harus menulis secara manual pada surat setor pajak yang

terkadang terjadi kesalahan yang tidak disengaja dalam penentuan kode, jenis pajak atau yang lainnya yang bisa membuat kesadaran Wajib Pajak akan kewajiban perpajakannya menurun, sehingga pemerintah menerapkan kebijakan e-billing mulai per 1 Januari 2016 yang berlaku bagi seluruh Wajib Pajak dengan cara komunikasi langsung dengan Wajib Pajak melalui sosialisasi atau memandu Wajib Pajak agar mempermudah Wajib Pajak untuk memahaminya.

Penggunaan aplikasi e-billing yang dilakukan oleh seluruh Wajib Pajak dengan melibatkan sumber daya yang ada baik sarana dan prasarana yang menjangkau lebih baik. KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta utara per Januari 2016 menjadikan disposisi yang sudah melaksanakan sesuai dengan PER DJP Nomor : PER 26/PJ/2014 tentang penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik. Struktur birokrasi atau SOP kebijakan e-billing yang berlaku semua berjalan. Seperti proses pengisian kode pajak, jenis pajak, masa pajak serta kode MAP sampai pembuatan kode billing secara elektronik berhasil dilakukan dan tercetak secara pdf, berarti kode billing dapat langsung digunakan sebagai SSE untuk membayar pajak. E-billing mempunyai peranan penting bagi Wajib Pajak dalam rangka melakukan kegiatan pembayaran atau penyetoran pajak untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi jumlah Wajib Pajak yang melakukan

pembayaran pajak diharapkan semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

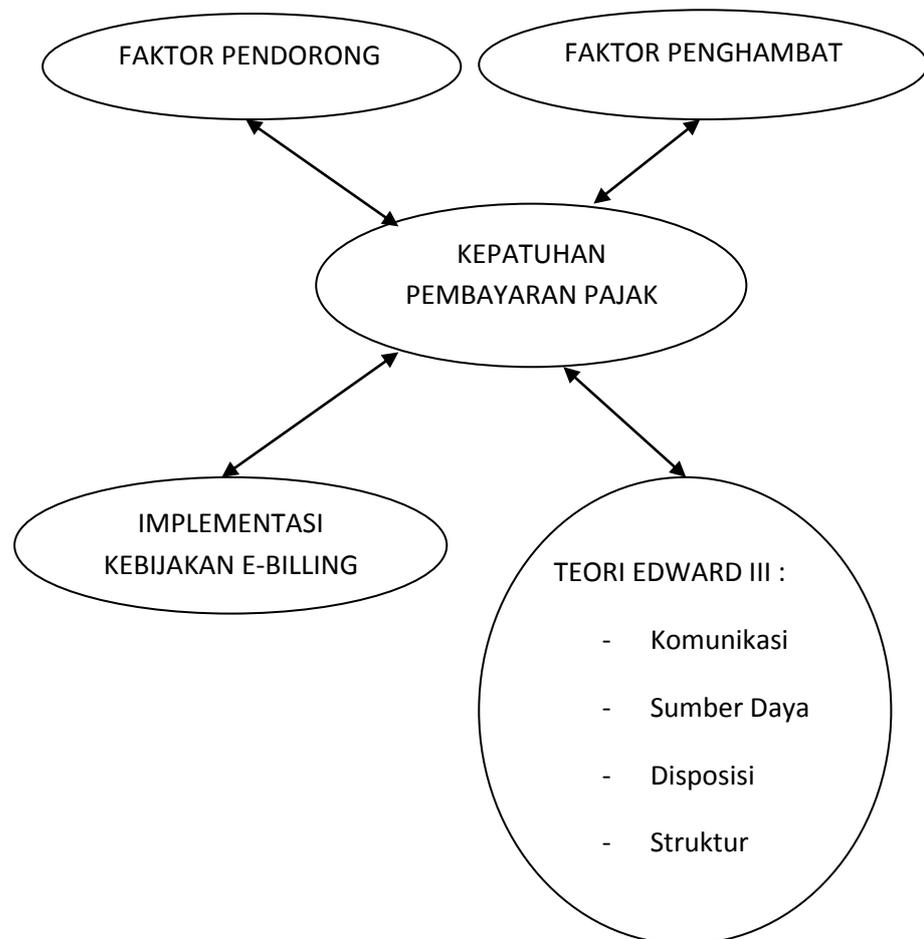
Dalam proses pembuatan e-billing, Waji Pajak sering mengalami kendala, terutama kendala dalam proses pembuatan e-billing jaringan yang terhubung ke server DJP mengalami gangguan sehingga proses pembayaran pajak menjadi terhambat. Dan serta proses pelaporan pajak sedikit mengalami keterhambatan. Kebijakan baru ini diharapkan agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan setiap kebijakan baru tentunya bertujuan untuk lebih baik dalam hal pelaksanaan ke depannya.

Upaya yang dilakukan KPP untuk kendala yang dilaporkan oleh Wajib Pajak yakni Wajib Pajak dapat menghubungi via telepon, untuk dibantu mengkonfirmasi ke pusat agar mengupgrade software di DJP Pusat yang berguna untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan sosialisasi ataupun pengarahan dari KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

D. Model Konseptual

Berdasarkan permasalahan yang menjadi tujuan dari penelitian ini, untuk memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, diperlukan suatu metode konseptual yang tepat dalam mempelajari objek yang diteliti.

Gambar II.1 : Model Konseptual



BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan e-billing dalam rangka peningkatan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor pendorong implementasi kebijakan e-billing dalam rangka peningkatan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat implementasi kebijakan e-billing dalam rangka peningkatan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading.

B. Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi berbagai pihak antara lain :

1. Aspek Akademik - Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang administrasi perpajakan. - Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penelitian pada bidang yang sejenis.
2. Aspek Praktis - menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut. Selain itu juga sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan juga dengan implementasi penerapan e-billing.
3. Aspek Kebijakan - Bagi Pemerintah khususnya Kantor Pelayanan Pajak, penelitian ini menjadi bahan evaluasi dalam hal ini yaitu tingkat kepatuhan pembayaran pajak atas kebijakan e-billing.

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu menangkap dan menemukan makna antar variable, menggambarkan atau memaparkan situasi atau kejadian dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif. Jenis penelitian diklasifikasikan berdasarkan tujuan, tempat pelaksanaan, dimensi waktu dan karekteristik masalah.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif, penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengembangkan secara terperinci mengenai keadaan tertentu.

Berdasarkan tempat pelaksanaannya, maka penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang secara langsung mengadakan pengamatan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Bila dilihat dari dimensi waktu, penelitian sistem pembayaran pajak secara elektronik (billing sistem) termasuk kedalam jenis penelitian cross-sectional karena penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini hanya digunakan dalam waktu

yang tertentu, dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan.

Dan berdasarkan karakteristik masalah, maka penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai fenomena yang ada melalui wawancara mendalam dan dapat menggunakan kuesioner sebagai instrument pendukung.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh dari penelitian tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada :

1. Bagaimana deskripsi implementasi e-billing?
2. Apakah terdapat keluhan atas kebijakan e-billing dan jika ada bagaimana cara mengatasi keluhan tersebut?
3. Bagaimana tingkat keterlambatan pembayaran pajak sesudah kebijakan e-billing?
4. Bagaimana kebijakan e-billing memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar/menyetor semua jenis pajak?
5. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Pemerintah (Direktorat Jenderal Pajak) pada kebijakan sistem e-billing?

6. Bagaimana kebijakan sistem e-billing memberikan kemudahan baik bagi pemerintah (DJP)?

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik wawancara dan dokumentasi, yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat terkumpul secara maksimal.

D. Penentuan Informan

Dalam penentuan informan dalam penelitian kualitatif harus dilakukan dengan selektif. Informan yang dipilih dalam penelitian kualitatif harus memiliki informasi yang cukup mengenai fenomena yang akan diteliti sehingga peneliti dapat memahami mengenai fenomena yang terjadi berkaitan dengan objek penelitian. Neuman menjelaskan bahwa narasumber yang baik memiliki karakteristik tertentu sebagai berikut ini :

The ideal informant has four characteristic :

1. *The informant is totally familiar with the culture and is position to witness significant events makes a good informant.*
2. *The individual is currently involved in the field, and*

3. *Non analytic individuals make better informant. A non analytic informant is familiar with and uses native folk theory or pragmatic common sense (Neuman, 2003, h. 394-395).*

Artinya, seorang narasumber itu harus mengenal dengan baik kebudayaan dan merupakan saksi mata terhadap kejadian yang terjadi, narasumber merupakan pihak yang terlibat langsung di lapangan, dan narasumber tidak bersifat analitis. Berdasarkan kriteria Neuman yang dijelaskan di atas maka pihak yang akan diwawancarai adalah sebagai berikut :

1. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.
2. Seksi Waskon III, AR
3. Wajib Pajak
4. Lektor / Dosen Pajak Institut IISMI
5. Dosen Pajak Institut IISMI

Penentuan informan secara bergulir dengan pertimbangan yang bersangkutan memiliki informasi yang dapat melengkapi atau mengklarifikasi informasi yang disampaikan oleh informan lainnya, sehingga secara bersama-sama memberikan data yang komprehensif.

E. Teknis Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman (Vicky:2007). Mereka mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.

F. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penyusunan penelitian ini, lokasi yang pilih oleh peneliti sebagai tempat penelitian penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta Pusat.

Waktu penelitian penelitian ini dilakukan oleh peneliti selama 4 (empat) bulan dimulai pada bulan April 2017 sampai dengan bulan Juli 2017, waktu penelitian tersebut dipilih oleh peneliti dikarenakan waktu yang sangat memungkinkan bagi peneliti untuk melakukan penelitian, disamping peneliti sudah menyelesaikan seluruh mata kuliah yang merupakan syarat untuk dapat melakukan penelitian dan berkepentingan dalam rangka penyusunan penelitian untuk meraih gelar Strata Satu Administrasi Publik pada Program Strata

Satu Institut STIAMI Jakarta, sehingga penelitian akan lebih efektif, terarah dan dapat mencapai sasaran yang dituju.

Peneliti juga menyusun rincian kegiatan penelitian dalam bentuk tabel jadwal kegiatan penelitian selama waktu penelitian terhadap lokasi yang diteliti.

Tabel IV.1 Jadwal Penelitian

GANTT CHART PENELITIAN

No.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2017															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Previsi Proposal	■	■														
2	Persiapan Penelitian		■	■	■	■											
3	Penelitian lapangan					■	■	■	■	■							
4	Pengumpulan Data										■	■	■				
5	Analisis Data													■	■		
6	Penulisan Laporan														■	■	■

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading berdiri sejak bulan April 1994 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994. Pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara Dua yang telah direorganisasi menjadi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanjung Priok
2. Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kelapa Gading

Sejak bulan Juli tahun 2007 berubah menjadi KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 67/PMK.01/2008 tanggal 06 Mei 2008.

Sebagai gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading semula bernama Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara Dua.

Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kelapa Gading didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 yang kemudian diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kelapa Gading dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 dan dengan adanya Modernisasi di Lingkungan DJP, maka sejak tanggal 27 Mei 2008 berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading yang merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, yang akan melayani PPh, PPN, PBB, BPHTB, serta melakukan Pemeriksaan tetapi bukan sebagai Lembaga yang memutuskan keberatan.

KPP Pratama adalah Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah.

2. Tujuan Kantor Pelayan Pajak Dibentuk

- a. Mengoptimalkan penggalan potensi pajak di wilayah tersebut.
- b. Dalam rangka *self assessment system*, Direktorat Jenderal Pajak bertujuan memberikan kemudahan pada pelayanan masyarakat.

- c. Untuk memacu target penerimaan pajak Negara sehingga pajak menjadi unsur penting dari sumber dana pembangunan nasional.
- d. Pengelolaan pajak menjadi tertib dan lebih terarah dengan baik dalam hal intensifikasi maupun menjadi lebih spesifik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara, berkedudukan di Jalan Walang Baru Nomor 10 Jakarta Utara. Kantor pelayanan pajak tersebut bergerak dibidang perpajakan dalam rangka menghimpun penerimaan Negara bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai NPWP atau badan usaha yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

3. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara

KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Sedangkan Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Jakarta Kelapa Gading terdiri dari 1 Kecamatan (2 Kelurahan), yaitu :

1. Kecamatan Kelapa Gading

- Kelurahan Kelapa Gading Barat
- Kelurahan Kelapa Gading Timur

Sebelum melaksanakan tugas pokoknya, sebagai aparat pajak yang berkualitas Departemen Keuangan harus membina dan membentuk orang-orang yang bermental tinggi, mempunyai rasa tanggung jawab dan kejujuran. Oleh karena itu pegawai pajak bukan sekedar bekerja untuk pemerintah tetapi juga tempat mengembangkan kemampuan. Fungsi lain Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

- a. Sebagai kontribusi yang berarti bagi pegawai dan kesejahteraan bangsa serta dalam meningkatkan penerimaan pendapatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan Wajib Pajak yang ingin berperan serta dalam pembiayaan pembangunan melalui memenuhi kewajiban perpajakannya.

- b. Pengumpulan dan pengolahan data dan penyajian informasi serta penggalian potensi pajak dan juga ekstensifikasi Wajib Pajak.
- c. Penatausahaan dan pengecekan pemberitahuan tahunan dan juga berkas Wajib Pajak.
- d. Penatausahaan dan pengecekan surat pemberitahuan masa dan pemantauan serta penyusunan laporan pembayaran masa pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah dan pajak tidak langsung lainnya.
- e. Verifikasi dan penerapan atau pemberlakuan saksi perpajakan.
- f. Pengurusan pemberitahuan surat ketetapan pajak.
- g. Pengurusan tata usaha dan rumah tangga kantor pelayanan pajak.

4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading membawahi 10 (sepuluh) Seksi / Sub Bagian Umum dan Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak yang mana setiap Seksi Waskon

terdiri dari beberapa orang Account Representative(AR) dibantu pelaksana.

KPP Pratama dipimpin oleh Seorang Kepala Kantor sedangkan setiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum dan dibantu oleh Account Representative (AR) dan Pelaksana.

Adapun seksi / sub bagian umum dan kelompok fungsional tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi Perpajakan
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Pemeriksaan
5. Seksi Penagihan
6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi 2
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi 3
10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi 4
11. Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

Jumlah sumber daya manusia di lingkungan KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading berjumlah 89 orang pegawai.

Adapun Perincian Jumlah Pegawai adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan Pegawai per seksi/bagian/ kelompok

NO	Seksi / Bagian	Jumlah Pegawai
1	Kepala Kantor & Sub Bagian Umum	9
2	Pengolahan data dan informasi	4
3	Pelayanan	13
4	Penagihan	4
5	Pemeriksaan	3
6	Ekstensifikasi dan Penyuluhan	6
7	Pengawasan dan konsultasi 1	7
8	Pengawasan dan konsultasi 2	10
9	Pengawasan dan konsultasi 3	10
10	Pengawasan dan konsultasi 4	10
11	Fungsional pemeriksa/ penilai	17
	Jumlah	93

2. Berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	Jumlah
	Pegawai	
1	Eselon III	1
2	Eselon IV	10

3	Account Representative	47
4	Fungsional Pemeriksa Pajak	17
5	Pelaksana	18
	Jumlah	93

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata 2 (S2)	4
2	Strata 1 (S1)	26
3	Diploma III/Sederajat (D3)	15
4	Diploma I / Sederajat (D1)	20
5	Sekolah Menengah Atas (SMA)	13
6	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	2
7	Sekolah Dasar (SD)	0
	Jumlah	80

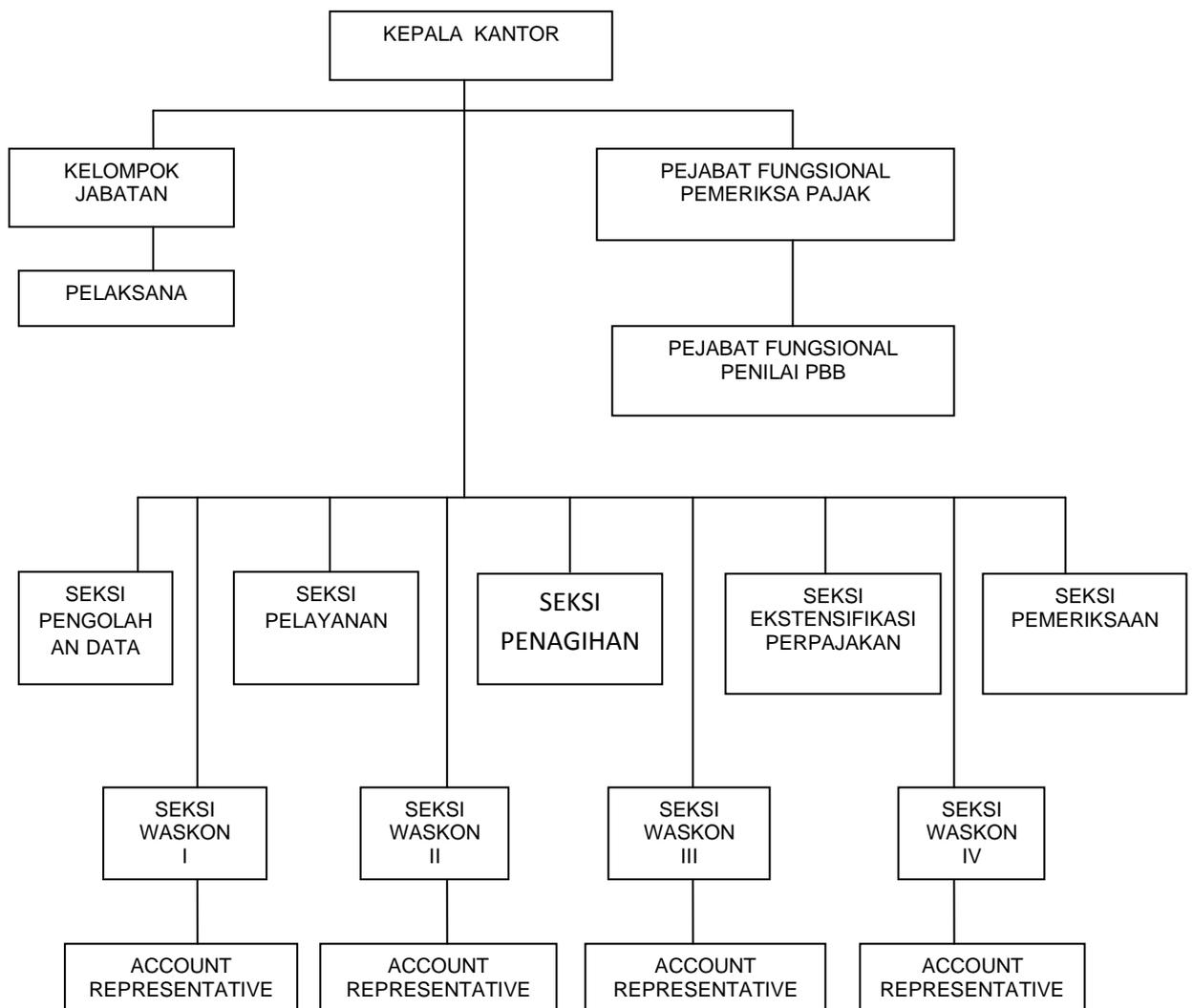
4. Berdasarkan Agama

NO	Agama	Jumlah Pegawai
1	Islam	71
2	Kristen Protestan	13
3	Kristen Katolik	4
	Jumlah	88

5. Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Pegawai
1	Laki-Laki	75
2	Perempuan	18
	Jumlah	93

GAMBAR V.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Kelapa Gading



Sumber : KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading

B. Hasil Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Prataman Kelapa Gading Jakarta Utara adalah salah satu Instansi Pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan perpajakan yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik dan memiliki tanggung jawab untuk memberi kemudahan bagi Wajib Pajak, maupun fiskus untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Terutama dalam hal kemudahan pembayaran/penyetoran pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara melakukan upaya perbaikan dan pembenahan dengan menerapkan elektronik billing atau e-Billing. Implementasi elektronik billing atau e-Billing ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan pembayaran/penyetoran pajak karena Wajib Pajak bisa membayar/menyetor pajak dengan kode billing kapanpun dan dimanapun tanpa ada batasan waktu dan tidak perlu mengantre, beban berkurang karena biaya untuk menyediakan Surat Setor Pajak secara manual (SSP) dan lain-lain tidak diperlukan lagi karena tidak efisien (banyak memakai kertas), membantu pemerintah dalam perencanaan "*go green*" karena tidak perlu dicetak (paperless) dan tidak lagi memerlukan tanda tangan di SSP, hal ini sangat membantu Wajib Pajak dalam pembayaran/penyetoran pajak

dan mempermudah fiskus dalam pengawasan karena transaksinya real time.

Melalui elektronik billing atau e-Billing ini Wajib Pajak dapat menikmati kemudahan dalam pembayaran/penyetoran pajak, terhindar dari kesalahan dalam menulis secara manual pada SSP karena dengan e-Billing kemudahan yang pertama didapat adalah NPWP dan nama Wajib Pajak sudah terkoneksi dengan baik, selanjutnya Wajib Pajak mengisi dengan memilih kode MAP, masa dan tahun pajak , serta nilainya. Setelah pengisian data selesai sampai id billing sukses dibuat, maka Wajib Pajak sudah dapat membayar/menyetor pajak dengan menggunakan id billing tersebut di dimanapun dan kapanpun karena tidak harus di bank melainkan bisa melalui ATM, sekaligus memudahkan fiskus mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan negara dengan bisa langsung melihat ke sistem karena transaksinya real time.

Data yang di dapatkan penulis di lapangan digolongkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dihimpun dan digali sendiri oleh penulis yang berasal dari wawancara mendalam dari narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan para informan. Berikut hasil penelitiannya berdasarkan data:

1. Hasil Penelitian Berdasarkan Data Primer

Hasil wawancara dengan lima narasumber ataupun informan selaku Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi e-Billing menyatakan setuju atas kebijakan baru alat setor pajak berupa e-Billing yang diresmikan oleh pemerintah atau DJP. Penerapan kebijakan e-Billing sendiri yang serentak diberlakukan mulai 1 Januari 2016 membutuhkan kesiapan yang matang bagi seluruh KPP khususnya KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

Aplikasi ini berguna untuk meminimalisir terjadinya kesalahan tulis secara manual pada Surat Setor Pajak (SSP) bagi Wajib Pajak. Dan dengan adanya e-Billing ini kepatuhan Wajib Pajak menjadi meningkat seperti awalnya Wajib Pajak berfikir rumit untuk menjadi patuh karena harus nulis berulang-ulang jika terjadi kesalahan pada SSP seperti penulisan kode MAP karena tidak semua Wajib Pajak hafal kode tersebut, belum lagi jika terlanjur terjadi kesalahan, Waji Pajak harus mengurus melakukan pemindahbukuan. Dengan adanya Surat Setor Elektronik melalui aplikasi e-Billing memiliki keuntungan seperti dalam pengisian Surat Setor Elektronik, Wajib Pajak hanya tinggal memilih kode MAP yang lengkap dengan tulisan jenis pajaknya dan yang paling utama adalah NPWP dan nama Wajib Pajak sudah

terkoneksi dengan baik. Selain itu aplikasi ini juga memiliki keuntungan yang lainnya seperti dengan SSE tidak perlu tanda tangan basah atau harus tanda tangan direksi lagi karena dengan id billing Wajib Pajak sudah bisa melakukan pembayaran/penyetoran pajak, dan juga Wajib Pajak bisa melakukan pembayaran/penyetoran pajak dimanapun dan kapanpun karena tidak dibatasi waktu pembayaran dan tidak perlu mengantre.

Namun selain keuntungan yang didapatkan juga dilihat dari segi kelemahan aplikasi ini seperti sosialisasi sehingga pemahaman mengenai e-Billing masih belum maksimal, sering terjadi *error* pada saat masuk ke *link* sulit diakses atau pada saat pembuatan id billing sehingga menghambat pembayaran/penyetoran pajak yang bisa menyebabkan kerugian bagi Wajib Pajak yaitu telat membayar/menyetor pajak.

Upaya-upaya yang dilakukan DJP ataupun KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara atas kendalan yang terjadi pada saat penerapan e-Billing adalah dengan menerima layanan telepon ke AR masing-masing Wajib Pajak bersangkutan atau datang langsung ke KPP untuk dibantu dibuatkan id billing dengan cara lain, dan tidak hanya itu DJP berusaha semaksimal mungkin

memaintenance sehingga berkurangnya pengaduan tentang aplikasi e-Billing.

2. Hasil Penelitian Berdasarkan Data Sekunder

Data sekunder dengan fiskus yang dilakukan penulis untuk mengetahui Wajib Pajak yang terdaftar dan perbandingan dari tahun 2013 sampai dengan 2016 berikut rekapan yang diterima penulis:

**Tabel V.1 JUMLAH WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
KELAPA GADING JAKARTA UTARA
TAHUN 2013 s/d 2016**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Efektif	%
2013	61.078	38.215	62,57%
2014	68.275	40.422	59,20%
2015	71.626	39.725	55,46%
2016	75.028	40.978	54,62%

Sumber : Data dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

Berdasarkan dengan tabel di atas dapat diketahui jumlah Wajib Pajak yang terdaftar selalu meningkat dari tahun ke tahun. Namun tidak halnya jumlah Wajib Pajak Efektif pada tahun 2013, persentase hanya mencapai 62,57%, sedangkan pada tahun 2014 mengalami penurunan persentase yaitu mencapai 59,20%, begitu juga pada tahun 2015 jumlah Wajib Pajak Efektif mengalami penurunan mencapai 55,46%, dan begitu juga pada tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Efektif mengalami penurunan yang hanya mencapai 54,62%. Sehingga dari data tabel tersebut dapat disimpulkan masih banyak Wajib

Pajak yang tidak patuh dari tahun 2013 sampai 2016. Hal ini disebabkan ketidaktahuan aturan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakannya.

Sedangkan dari kepatuhan pembayaran atau persentase Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi yang melakukan pembayaran melebihi target yaitu sebanyak 336 Wajib Pajak pada tahun 2016 dan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.2 Peningkatan Ekstensifikasi Perpajakan KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2016

	2016		
	Target	Realisasi	%
Persentase WP baru Hasil ekstensifikasi yang melakukan pembayaran	284	336	118%

Sumber : Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

Dari data rekap di atas berikut data lengkap rekap dari KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara :

**Tabel V.3 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama
Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2013 - 2016**

	2013	2014	2015	2016
1. WP Terdaftar	61,078	68,275	71,626	75,078
• Badan	9,415	10,327	10,790	11,511
• OP Non Karyawan	13,100	10,685	10,685	10,948
• OP Karyawan	38,563	44,360	50,151	52,619

Dari data sekunder yang diterima oleh penulis dari KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara, maka penulis dapat menguraikan bahwa ada perbedaan statistik dari tahun ke tahunnya. Dapat dilihat pada saat sudah diberlakukannya e-Billing yaitu pada tahun 2016 statistik kepatuhan Wajib Pajak meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Dengan adanya peningkatan namun tidak secara maksimal diharapkan untuk tahun berikutnya peningkatan itu akan terus meningkat bukan mengalami penurunan dari segi kepatuhan Wajib Pajak. Karena aplikasi ini merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh DJP yang diharapkan mampu memudahkan Wajib Pajak dalam membayar/menyetor pajak dan juga kepatuhan pelaporan pajak.

C. Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan Elektronik Billing Pada Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2016

Kebijakan baru Surat Setor Pajak Elektronik berupa e-Billing dilatarbelakangi oleh pengawasan dalam penerimaan negara yang tidak bisa dilihat pada sistem secara langsung atau ada jeda waktu pada saat Wajib Pajak melakukan pembayaran/penyetoran pajak karena transaksi tidak real time, kurang efisien karena jika terjadi kesalahan dalam penulisan maka Wajib Pajak dapat menggunakan banyak kertas dan dapat menyebabkan kepatuhan Wajib Pajak menurun karena ketidak mudahan dalam membayar/menyetor pajak sehingga Wajib Pajak enggan dan malas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu pemerintah atau DJP mewujudkan sebuah kebijakan baru yaitu kebijakan elektronik billing yang penerapan kebijakan ini dimulai per 1 Januari 2016, namun pembayaran secara manual dengan menggunakan SSP masih diberlakukan bagi Wajib Pajak yang belum mendaftar e-Billing, dan mulai 1 Juli 2016 diberlakukannya kebijakan e-Billing untuk seluruh Wajib Pajak di Indonesia. Penerapan kebijakan e-Billing ini sudah hampir membaik pada pertengahan tahun 2016 bagi semua Wajib Pajak yang menggunakannya untuk membayar/menyetor pajak. Dan dengan adanya e-Billing ini kepatuhan pembayaran pajak meningkat dan lebih efisien bagi

Wajib Pajak. Berikut rekap data sekunder dari KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

Tabel V.4 Target dan Realisasi Pembayaran Seluruh Jenis Pajak Tahun 2013 – 2016

Tahun	Target	Realisasi	%
2013	2.739.199.209.288	2.282.044.175.736	84%
2014	2.682.557.092.999	2.236.297.470.835	85%
2015	3.456.024.961.997	2.613.161.790.102	78%
2016	3.850.129.398.570	4.318.437.051.836	112%

Sumber : Data dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

Selain untuk meningkatkan pembayaran pajak atau bagi KPP adalah meningkatkan target penerimaan negara, dengan adanya kebijakan ini KPP ataupun DJP dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal pelaporan pajak yang lebih baik lagi. Keuntungan yang diperoleh dalam menerapkan kebijakan e-Billing yaitu :

a. Dapat Meningkatkan Pembayaran Pajak

Kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat merugikan negara. Dengan sistem e-Billing yang tidak ribet dan memudahkan Wajib Pajak dalam membayar/menyetor pajak memiliki potensi peningkatan penerimaan negara, walaupun bukan faktor utamanya melainkan bisa saja dari faktor ekonomi Wajib Pajak itu sendiri. Selain itu, pengawasan dapat dilakukan oleh fiskus dengan mudah karena transaksi dengan

menggunakan id billing real time sehingga transaksi perhari akan terlapor secara otomatis ke dalam sistem penerimaan negara tanpa jeda waktu. Dengan demikian dapat segera ditemukan jika ada pajak keluaran yang belum dibayar Wajib Pajak dari estimasi pembayaran sebelumnya.

b. Dapat Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Pajak

Pada aplikasi e-Billing yang memudahkan dalam hal pembayaran/penyetoran pajak, membantu Wajib Pajak membayar/meyetor pajak dengan tepat waktu sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran, sehingga Wajib Pajak dapat segera melakukan pelaporan pajak sebelum batas waktu pelaporan berakhir.

c. Lebih Efisien Dan Efektif Dalam Hal Transaksi Pembayaran/Penyetoran Pajak

Penerapan e-Billing tidak mewajibkan Wajib Pajak membeli alat setor pajak seperti SSP dan tidak perlu mencetak, jika id billing sudah berhasil dibuat, maka Wajib Pajak hanya perlu mencatat id billing tersebut untuk melakukan pembayaran/penyetoran pajak dimanapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu dan tidak perlu mengatire di bank atau kantor pos karena bisa melalui ATM.

Penerapan kebijakan e-Billing dilakukan secara bertahap dengan alasan sarana, prasarana, infrastruktur dan anggaran yang

terbatas. Sehingga perlu ditinjau ulang tentang sarana, prasarana, infrastruktur dan anggaran kebijakan e-Billing. Dan dengan adanya banyak kendala dari Wajib Pajak yang menggunakan e-Billing dengan menggunakan sarana internet, maka pemerintah dalam hal ini DJP menyiapkan cara lain membuat id billing melalui sms dari telepon genggam.

Sebelum diterapkannya kebijakan tersebut, suatu kebijakan publik dibutuhkan tahap-tahap dalam pembuatannya dimulai dari tahap penyusunan agenda, tahap formulasi kebijakan, tahap adopsi kebijakan, tahap implementasi kebijakan dan tahap evaluasi kebijakan. Setelah kebijakan tersebut diterapkan maka kebijakan e-Billing pajak telah memasuki tahap implementasi kebijakan. Guna mencapai keberhasilan implementasi kebijakan e-Billing pajak terdapat 4 faktor yang mempengaruhi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Faktor-faktor tersebut kaitannya dengan implementasi kebijakan pengampunan pajak dalam rangka pembinaan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara sebagai berikut :

1) Komunikasi

Setelah terbentuknya suatu kebijakan, umumnya kebijakan tersebut akan diinformasikan atau disampaikan seelas mungkin kepada implementor yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak,

agar dapat dengan jelas memahami isi yang dimaksud dari kebijakan tersebut. Komunikasi merupakan salah satu faktor penting untuk mengukur keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator dalam faktor komunikasi yang digunakan untuk menentukan keberhasilan implementasi kebijakan ini yaitu keberadaan peraturan pelaksana, koordinasi antar bagian dan sosialisasi.

Indikator pertama adalah keberadaan peraturan pelaksana, hal ini sangat penting karena Indonesia sebagai negara hukum maka setiap kebijakan harus memiliki dasar hukumnya, tanpa adanya dasar hukum, kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan. Peraturan DJP Nomor : PER/26/PJ/2014 menetapkan penggunaan e-Billing dalam pembayaran/penyetoran pajak per 1 Januari 2016. Oleh karena itu diperlukannya peraturan pelaksana yang akan mengatur ketentuan kebijakan elektronik billing secara jelas. Berikut wawancara dari berbagai baik Wajib Pajak, Fiskus dan akademisi. Hal ini berkaitan dengan indikator kedua yaitu koordinasi antar bagian. Indikator kedua adalah koordinasi antar bagian di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara. Dalam proses implementasi kebijakan e-Billing melibatkan beberapa bagian di KPP Pratama Kelapa Gading yaitu bagian help desk, pengarah layanan, dan petugas yang mengurus e-Billing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indri Yana selaku Seksi Waskon III, AR di KPP Pratama Kelapa Gading. Beliau mengatakan koordinasi antar bagian sudah jelas, sudah ada petugas yang mengatasinya mulai dari petugas help desk sampai petugas yang akan membantu Wajib Pajak. Oleh karena itu bagian tersebut saling berkoordinasi satu sama lain

Indikator ketiga adalah sosialisasi. Sosialisasi merupakan proses penyaluran informasi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Namun sering kali terjadi masalah dalam proses penyaluran informasi tersebut.

Menurut wawancara dengan Bapak Indri Yana selaku Seksi Waskon III, AR di KPP Pratama Kelapa Gading. Beliau menunjukkan brosur sebagai salah satu cara sosialisasi kebijakan e-Billing melalui media cetak.

Namun kenyataannya masih saja terdapat masyarakat yang merasa sosialisasi tersebut masih kurang. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Chairil Anwar Pohan selaku Akademisi. Beliau menyebutkan sosialisasi kebijakan e-Billing belum menyeluruh, masih banyak Wajib Pajak PKP seperti pengusaha UMKM yang bingung dan tidak paham bagaimana cara menggunakannya, bagaimana cara login dan lain sebagainya. Beliau juga menyebutkan proses sosialisasi yang

dilakukan pemerintah masih belum bisa menjangkau seluruh lapisan Wajib Pajak yang lebih luas.

2) Sumber daya

Sumber daya merupakan salah satu hal penting yang dibutuhkan agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik dan efektif. Dalam kaitannya dengan faktor sumber daya, terdapat tiga indikator sumber daya yang penting untuk menentukan keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan e-Billing. Ketiga indikator sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya sarana prasarana. Ketiganya merupakan indikator yang saling melengkapi satu sama lain dan tidak bisa terpisahkan. Dalam kaitannya dengan implementasi kebijakan elektronik billing pajak, ketiga indikator sumber daya tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Indikator yang pertama adalah sumber daya manusia. Keberadaan sumber daya manusia dalam implementasi suatu kebijakan memiliki hal yang penting. Sumber daya manusia merupakan sumber daya utama untuk dapat melaksanakan sebuah kebijakan. Sumber daya manusia yang memadai dan kompeten di bidangnya sangat dibutuhkan untuk dapat mengimplementasikan kebijakan dengan baik dan seefektif mungkin. Adanya sumber daya lain seperti finansial dan sarana

prasarana tidak akan menjamin keberhasilan implementasi kebijakan jika tidak di dukung sumber daya manusia yang memadai..

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara merupakan instansi vertical DJP yang berada dibawah tanggung jawab langsung kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Utara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang pajak, dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Adapun struktur organisasi yang berada di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara :

- (a) Sub bagian umum
- (b) Seksi pengolahan data dan informasi
- (c) Seksi pelayanan
- (d) Seksi penagihan
- (e) Seksi pemeriksaan
- (f) Seksi ekstensifikasi
- (g) Seksi pengawasan dan konsultasi I
- (h) Seksi pengawasan dan konsultasi II
- (i) Seksi pengawasan dan konsultasi III
- (j) Seksi pengawasan dan konsultasi IV

(k) Kelompok fungsional pemeriksa pajak

(l) Kelompok fungsional penilai PBB

Indikator kedua adalah sumber daya finansial. Aspek finansial juga tidak kalah penting dari indikator lainnya, aspek finansial berfungsi untuk mendukung operasional sehari-hari seperti pengadaan sarana prasarana, biaya transportasi dan sosialisasi. Sumber daya finansial dalam menunjang proses implementasi kebijakan itu sendiri tidak ada masalah, semua hal yang diperlukan dalam pengimplementasikan keijakan e-Billing didukung dan telah ada dana khusus semuanya.

Indikator terakhir adalah sumber daya sarana prasarana. Indikator ini tidak bisa dipisahkan begitu saja, dalam proses implementasi kebijakan. Sarana prasarana seperti gedung, ruangan, peralatan kantor dan lain-lainnya dalam menunjang keberlangsungan kegiatan sangat dibutuhkan dalam proses implementasi kebijakan. Sarana prasarana yang tersedia di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara sudah cukup memadai dilihat dari gedung, ruangan dan ketersediaan lainnya. Hal ini juga ditegaskan dalam wawancara dengan Bapak Indri Yana selaku Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, AR di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara. Oleh karena itu ketersediaan sarana prasarana yang diperlukan dalam proses implementasi kebijakan sudah cukup memadai dan terpenuhi.

3) Disposisi

Disposisi juga merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Apabila implementor (penerima kebijakan) memiliki sifat positif terhadap implementasi kebijakan maka kemungkinan besar implementasi tersebut akan berhasil. Implementor kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, tetapi mereka juga harus memiliki kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Jika implementor mendukung suatu kebijakan, maka kebijakan tersebut tentunya akan terlaksana sesuai tujuan. Akan tetapi apabila implementor menentang, proses implementasi kebijakan akan menjadi jauh lebih sulit untuk mencapai keberhasilan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak yang juga memanfaatkan kebijakan e-Billing , yaitu Ibu Septi menjelaskan bahwa sangat mendukung kebijakan ini karena dianggap banyak manfaatnya dalam pembayaran/penyetoran pajak. Sehingga tidak perlu memerlukan waktu lama karena cukup memerlukan internet dapat menyetor pajak dari mana saja, selain itu lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat, namun namanya aplikasi buatan manusia pasti tidak ada yang sempurna masih banyak yang harus ditingkatkan.

4) Struktur Birokrasi

Sumber daya yang cukup memadai untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, pemahaman para implementor serta kemauan untuk melaksanakannya belum tentu menjamin keberhasilan karena adanya kekurangan dalam struktur birokrasi. Birokrasi juga merupakan salah satu faktor penting karena secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan diperlukan struktur birokrasi yang jelas dan tidak rumit.

Indikator pendukungnya adalah adanya standar operasional prosedur (SOP), pola hubungan kerja antar bagian dalam organisasi dan adanya aturan yang jelas mengenai wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing pelaksana kebijakan elektronik e-Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan perintah sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dalam penerapan peraturan. Atau untuk melaksanakan kebijakan elektronik billing KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara harus memiliki suatu aturan yang dapat mengintegrasikan seluruh perintah yang ada agar kebijakan ini berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan.

Indikator selanjutnya adalah pola-pola hubungan dalam organisasi. Masing-masing bagian dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara harus memiliki pembagian tugas yang jelas dan bertanggung jawab. Dalam hal ini, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara sudah terdapat pola hubungan yang melaksanakan kebijakan elektronik billing pajak. Perihal pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, kerjasama dan kehumasan terkait pengampunan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara terdapat pengelolaan di ruangan khusus yaitu petugas pengarahan layanan, petugas help desk, petugas penerima, petugas peneliti, petugas sekretariat dan petugas pemberkasan. Berikut pembagian tugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara.

a) Pengarah layanan

- (1) Menyambut Wajib Pajak dengan senyum, sapa, salam (3S).
- (2) Menanyakan keperluan Wajib Pajak dan memberikan nomor antrean.
- (3) Mengarahkan Wajib Pajak sesuai dengan kebutuhannya.
- (4) Mengantarkan Surat Pernyataan beserta lampirannya yang sudah diproses oleh petugas penerima kepada ketua subtim peneliti.

- (5) Memanggil Wajib Pajak sesuai nomor antrean
- (6) Memberikan tanda terima surat pernyataan dan mengambil nomor antrean yang ada pada Wajib Pajak.
- (7) Menginformasikan kepada Wajib Pajak atas surat permintaannya.

b) Petugas Help Desk

- (1) Memanggil nomor antrean dan menyambut Wajib Pajak dengan senyum, sapa, salam (3S).
- (2) Meminta nomor antrean dari help desk Wajib Pajak.
- (3) Memberikan informasi dan penjelasan secara langsung kepada Wajib Pajak.
- (4) Memberikan informasi dengan terlebih dahulu meminta identitas Wajib Pajak tentang status NPWP, dll.
- (5) Memberikan penjelasan yang dibutuhkan Wajib Pajak.
- (6) Memberikan layanan yang dibutuhkan Wajib Pajak.

c) Petugas Penerima

- (1) Memanggil nomor antrean dan menyambut Wajib Pajak dengan senyum, sapa, salam (3S).
- (2) Meminta untuk memperlihatkan nomor antrean.
- (3) Mengingatkan Wajib Pajak agar menyimpan nomor antrean sampai selesai proses layanan.
- (4) Mengecek kelengkapan berkas Wajib Pajak.

(5) Memastikan kebenaran penulisan alamat Wajib Pajak (untuk pengiriman Surat Keterangan).

(6) Mengecek dan memastikan berkas dan persyaratan yang harus dilengkapi.

d) Petugas Peneliti

(1) Menerima berkas yang disampaikan oleh Pengarah Layanan.

(2) Memastikan berkas yang diterima telah tertera label nomor sesuai nomor antrean Wajib Pajak dan tanggal penerimaan.

(3) Meneliti kebenaran dan kesesuaian berkas beserta lampirannya.

(4) Penelitian kebenaran dan kesesuaian berkas beserta lampirannya dapat dilakukan dengan menggunakan sistem aplikasi yang disediakan dan/atau melalui konfirmasi/klarifikasi kepada Wajib Pajak.

e) Petugas Sekretariat

(1) Membuat jadwal petugas penerimaan dan penelitian kesesuaian berkas beserta lampirannya secara periodik.

(2) Memastikan ketersediaan sarana dan prasarana.

f) Petugas Pemberkasan

(1) Menjaga keamanan berkas beserta lampirannya serta keamanan sertifikat elektronik.

(2) Berkoordinasi dengan kepala Subbag umum dan Kepatuhan Internal.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat dijelaskan bahwa tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang bertugas di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara. Pola-pola hubungan kerja antar bagian dalam organisasi ini berkaitan mengenai ketersediaan aturan tentang kewewenangan dan tanggung jawab antar bagian. Kedua indikator ini diatur dan diawasi dengan SOP, dengan demikian faktor struktur birokrasi memiliki keterkaitan satu sama lain.

Table V.5 Matriks Indikator Hasil Penelitian

Faktor	Keterangan Faktor	Indikator	Keterangan Indikator
1.Komunikasi	√	a.Keberadaan Peraturan Pelaksana b.Koordinasi antar Bagian c.Sosialisasi	√ √ √
2.Sumber Daya	√	a.Sumber Daya Manusia b.Sumber Daya Finansial c.Sarana Prasarana	√ √ √
3.Disposisi	√	a.Respon Implementor Terhadap Kebijakan b.Pemahaman Terhadap Kebijakan c.Transparansi	√ √ √

4.Struktur		a.Tersedia <i>Standard</i>	√
Birokrasi		<i>Operating Procedure (SOP)</i>	
	√	b.Pola-pola Hubungan dalam	√
		Organisasi	
		c.Ketersediaan aturan yang	√
		jelas mengenai tugas dan	
		tanggung jawab	

2. Kendala Kebijakan Elektronik Billing Pada Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2016

Berdasarkan pendapat informan mengenai kendala pada aplikasi e-Billing dapat disimpulkan oleh penulis bahwa kendalanya terdapat pada kurangnya pemahaman pada aplikasi tersebut yang dikarenakan masih merupakan program baru sehingga dalam penggunaannya dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk memahami. Aplikasi e-Billing membutuhkan koneksi jaringan internet agar dapat berjalan dengan baik akan tetapi jaringan yang tidak stabil menyebabkan koneksi jaringan terganggu yang menyebabkan tidak bias melanjutkan pembuatan kode billing.

Aplikasi e-Billing pada dasarnya dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak dalam pembuatan alat pembayaran/penyetoran pajak dan tertib dalam administrasi

pajak. Berikut adalah informasi yang didapat oleh penulis mengenai pendapat informan atas penggunaan aplikasi berbasis teknologi modern atau secara digital elektronik. Pendapat Bapak Alief Ramdan sebagai Akademisi, beliau mengatakan dengan adanya kebijakan e-Billing membantu Wajib Pajak dalam mengurangi kesalahan dalam input data (NPWP, Kode MAP dll) dengan online antara nama dan NPWP sudah terkoneksi dengan baik, kalau dari pembayaran mengurangi kerepotan petugas bank (tidak menyita waktu petugas bank untuk mengerjakan lebih lama input data karena sudah dibantu oleh Wajib Pajak, hanya tinggal menginput kode billing, tidak perlu input angka yang bisa saja kesalahan menginput angka dari SSP yang menimbulkan masalah bagi Wajib Pajak karena Wajib Pajak harus melakukan pemindahbukuan dll. Sedangkan menurut Bapak Andika Dwi Sasongko selaku Pelaksana Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, beliau mengatakan kemudahan bagi fiskus adalah lebih mudah dalam pengawasan penerimaan Negara karena ke penerimaan Negara, tidak pakai jeda waktu/real time. Keberhasilan dalam penggunaan e-Billing tidak terlepas dengan adanya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan secara berkesinambungan agar implementasi penggunaan e-Billing secara menyeluruh dapat tercapai.

Sebelum diterapkan penggunaan e-Billing, Wajib Pajak masih dihadapkan dengan persoalan-persoalan terkait e-Billing sebagai berikut :

- a. Pembuatan SSP yang diisi secara manual.
- b. Tidak efisien karena banyak menggunakan kertas jika terjadi kesalahan tulis secara manual menggunakan SSP.
- c. Kalau membayar/menyetor pajak secara manual transaksinya tidak real time, ada jeda waktu, barulah masuk ke penerimaan negara.
- d. Sering terjadi kesalahan pada petugas bank dalam pengiputan nominal dari SSP.

Berdasarkan PER/26/PJ/2014 tentang tata cara memperoleh kode billing dengan cara :

- 1) Wajib Pajak membuat sendiri kode billing sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 angka 1 dengan melakukan input data setoran pajak yang akan dibayar.
- 2) Input data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan atas nama dan NPWP sendiri, atau atas nama dan NPWP Wajib Pajak lain sehubungan dengan kewajiban sebagai Wajib Pungut.
- 3) Wajib Pajak dalam melakukan input data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlebih dahulu melakukan log-in

dengan memasukkan User ID dan PIN akun pengguna aplikasi Billing DJP yang telah aktif.

Elektronik Billing atau e-Billing merupakan kebijakan yang menjadi bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller DJP. Selanjutnya dimana Biller adalah unit Eselon I Kementerian Keuangan yang diberi tugas dan kewenangan untuk mengelola sistem billing dan menerbitkan kode billing. Kebijakan elektronik billing atau e-Billing atas inisiatif DJP yang pelaksanaannya dilaksanakan mulai tanggal 01 Januari 2016 yang dinamakan penerapan diberlakukan di seluruh wilayah Indonesia dan penyempurnaan penatausahaan pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

Penggunaan e-Billing diharapkan mampu memberikan kontribusi kemudahan dan memberikan manfaat bagi Wajib Pajak, hal ini sesuai dengan jawaban informan yang telah penulis wawancarai. Berikut ini adalah manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan aplikasi e-Billing sebagai sarana pemenuhan kewajiban pajak. Adapun manfaat setelah menggunakan aplikasi e-Billing bagi Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

- (a) Pembuatan kode billing dilakukan secara online, yaitu dengan adanya e-billing Wajib Pajak tidak memerlukan waktu lama untuk menyeter pajak, cukup memerlukan internet dapat

menyetor pajak dari mana saja, selain itu lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat.

- (b) Dengan adanya e-Billing justru malah lebih banyak Wajib Pajak yang menjadi lebih patuh, karena memudahkan dalam pembayaran pajak (mempersingkat waktu, dapat mengatur pembayaran). Efisiensi pekerjaan menjadi lebih efektif.
- (c) Pembayaran hanya dengan menggunakan kode billing, sehingga tidak memerlukan pembubuhan tanda tangan seperti pembayaran secara manual dengan menggunakan SSP.
- (d) Kesalahan penginputan data bagi petugas bank lebih sedikit dibandingkan pembayaran secara manual karena petugas bank hanya menginput kode billing saja.
- (e) Pemalsuan untuk pembuatan alat bukti bayar pajak relatif sulit untuk dipalsukan, karena pembayaran pajak tidak lagi dibuat secara manual oleh Wajib Pajak tetapi dengan menggunakan kode billing, dimana yang berwenang menerbitkan kode billing adalah Biller yaitu unit Eselon I Kementerian Keuangan.

3. Solusi atau upaya Kebijakan Elektronik Billing Pada Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2016

Dengan adanya banyak kendala dari Wajib Pajak yang sudah melakukan pembuatan kode billing sebagai alat setor pajak oleh DJP akan dijadikan bahan evaluasi untuk membenah software dan aplikasi di pusat agar diupgrade dan dimaintenance agar menjadi lebih baik lagi dikemudian hari. Supaya penggunaan teknologi yang baru diterapkan pemerintah ataupun DJP yang berskala nasional, dilaksanakan mulai tanggal 01 Januari 2016 yang dimana kebijakan elektronik billing atau e-Billing diterapkan di seluruh wilayah Indonesia. Penggunaan e-Billing yang ada di Indonesia belum seluruhnya digunakan oleh Wajib Pajak, oleh karena itu inovasi da reformasi dibidang perpajakan saat ini dilakukan secara berkesinambungan dengan harapan penggunaan e-Billing secara skala nasional sudah bisa digunakan dengan baik sehingga pengguna dalam hal ini Wajib Pajak menjadi lebih tertib dalam pemenuhan kewajiban pajak.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya pada penulisan laporan penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan elektronik billing oleh Wajib Pajak yang berada di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara wajib patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yaitu :
 - Persentase Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi yang melakukan pembayaran pada tahun 2016 meningkat dengan realisasi melebihi dari target KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara
 - Target serta realisasi pembayaran seluruh jenis pajak di KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara tahun 2016 juga melebihi dari target yang ditentukan, dimana pada tiga tahun dibawah tahun 2016, realisasi tidak ada yang mencapai dari target yang telah ditentukan. Pada tahun 2013 dari target 100% hanya 84% realisasi yang dicapai, pada tahun 2014 realisasi hanya mencapai 85%, dan pada tahun 2015 realisasi yang dicapai hanya 78%, sedangkan di tahun 2016 target KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara, barulah mencapai dari yang

ditargetkan bahkan realisasi melebihi dari batas target yaitu 112%.

Pembuatan kode billing dapat melalui web Direktorat Jenderal Pajak yang telah terintegrasi secara online. Namun dalam melaksanakan kebijakan e-Billing tersebut, Wajib Pajak yang terdaftar di Wilayah KPP Pratama Kelapa Gading mengalami kendala terutama jika jaringan internet terputus atau server DJP mengalami gangguan pada sistem, sehingga Wajib Pajak tidak bisa melanjutkan pembuatan kode billing tersebut dan pembayaran/penyetoran pajak mengalami hambatan.

2. Mulai tanggal 1 Januari 2016, penerapan diberlakukan kepada Wajib Pajak di seluruh wilayah Indonesia dan penyempurnaan penatausahaan pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi. Wajib pajak yang sudah menerapkan e-Billing dalam pelaksanaannya mengalami kendala pada saat melakukan proses pembuatan kode billing. Hal ini dapat mengakibatkan terhambatnya proses pemenuhan kewajiban Wajib pajak dalam membayar/menyetor pajak. Dengan demikian DJP mengeluarkan kebijakan bahwa pembayaran secara manual dengan menggunakan SSP masih diberlakukan hingga 30 Juni 2016 dan pada 01 Juli 2016 barulah pembayaran/penyetoran secara manual dengan menggunakan SSP tidak diberlakukan lagi, pembayaran/penyetoran pajak mulai

tanggal 1 Juli 2016 Wajib Pajak sudah harus menggunakan e-Billing.

3. Upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara, jika terjadi kendala dalam hal penggunaan elektronik billing yakni dengan mengkonfirmasi ke DJP agar server atau software menjadi lebih baik atau dengan mengupgrade dan maintenance menjadi tingkatan yang lebih mampu untuk menerima kapasitas lebih banyak dalam hal ini pengunjung website DJP online.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis jelaskan diatas, maka berikut saran-saran yang penulis berikan, dimana penulis berharap saran-saran tersebut dapat membantu Wajib Pajak dan juga membantu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara :

1. Kebijakan pembayaran/penyetoran pajak dengan metode baru ini atau dengan menggunakan kode billing diharapkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar/menyetor pajak meningkat atau menjadi lebih maksimal, namun semua itu tentunya perlu ada kerjasama yang baik antara Wajib Pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak dan setiap kebijakan baru yang dikeluarkan tentunya bertujuan untuk lebih baik lagi

kedepannya dalam hal pelaksanaan. Perbaikan sistem dan peningkatan sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara mutlak harus segera dilakukan terutama melihat dinamika Wajib Pajak yang terus bertambah/berkembang dan penggalian potensi pajak yang terus dilaksanakan maka kontribusi keduanya harus segera diperbaiki, tentunya hal itu membutuhkan biaya yang tidak sedikit, namun dengan melihat kedepannya manfaat yang akan pemerintah dapatkan maka biaya sebesar apapun akan tertutup dengan keberhasilan menerapkan perbaikan dan peningkatan sumber daya tersebut.

2. Pemerintah tidak hanya menekan target kepatuhan pembayaran dari pajak decara maksimal saja, tetapi juga perlu melihat dari sudut pandang sebagai Wajib Pajak akan dampak dari kebijakan sistem baru yang kurang maksimal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan agar segera melakukan penyempurnaan aplikasi e-Billing untuk kedepannya tidak ada lagi kesulitan dalam proses pengunjungan website DJP online dan juga dalam proses pembuatan kode billing.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara dan Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan

sosialisasi mengenai sistem elektronik administrasi perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut terutama sistem elektronik billing pajak, dengan melakukan sosialisasi secara langsung kepada Wajib Pajak digencarkan lagi sehingga Wajib Pajak tidak merasa kesulitan dalam menggunakan e-Billing dan seluruh Wajib Pajak dapat memanfaatkan aplikasi ini serta Wajib Pajak mengetahui cara lain apa yang harus mereka lakukan jika penggunaan aplikasi ini lewat jaringan internet atau server DJP sedang mengalami gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

As. 2016. *Per 1 Januari 2016, Pembayaran Pajak Gunakan E-Biling*, [online], (<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/1-januari-2016-pembayaran-pajak-gunakane-biling%3Ftag%3D>, diakses tanggal 18 Februari 2017).

Metode Pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing (www.ortax.org).

Pengertian Perpajakan (<https://id.wikipedia.org/wiki/Pajak>).

Husnurrosyiddah dan Suhadi (Vol. 1, No. 1, Maret 2017, Hlm 97-106). Pengaruh E-Billing Terhadap Kepatuhan Pajak Pada BMT Se – Kabupaten Kudus, Kudus. *Jurnal*.

Luh Putu Kania Asri Wahyuni Pratami, Ni Luh Gede Erni Sulindawati, Made Arie Wahyuni (Vol. 7, No. 1, Tahun 2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Singaraja. *Jurnal*.

Nita Rysaka, Choirul Saleh, Stefanus Pani Rengu (Vol. 2, No. 3, Hal. 420-425). Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan, Malang. *Jurnal*.

Abdul Rahman 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan*. Jakarta. Nuansa Cendekia

Ani 2010. *Pengantar Kebijakan Fiskal*. Jakarta: Bumi Aksara

Dewi Irra Chrisyanti 2011 *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.

Inu. 2015. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*, Jakarta: Trio Rimba Persada

Leo 2007 *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

Lukman Hakim 2011 *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: AR_Ruzz Media.

Mardiasmo 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar

- Nufransa Wira Sakti 2015 *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visimedia
- Nur 2013 *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo KOMPAS GRAMEDIA
- Pardiat 2008 *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi ke-6 Jakarta : Salemba empat.
- Resmi, Siti. 2012. *Teori Perpajakan dan Kasus*. Edisi ke-6. Jakarta : Salemba empat.
- Safri Numantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Sahya Anggara 2012 *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA
- Waluyo. 2011. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

LAMPIRAN

 DEPARTEMEN KEUANGAN R.I. DIREKTORAT JENDERAL PAJAK	SURAT SETORAN PAJAK (SSP)		LEMBAR 1										
	Untuk Arsip Wajib Pajak												
NPWP : 7 2 7 9 9 8 4 3 7 4 4 3 0 0 0 Diisi sesuai dengan Nomor Pokok Wajib Pajak yang dimiliki													
NAMA WP : PT. MAJU MEKAR MANDIRI													
ALAMAT WP : JL. SOEKARNO HATTA 90													
NOP : Diisi sesuai dengan Nomor Objek Pajak													
ALAMAT OP : _____													
Kode Akun Pajak 4 1 1 1 2 6		Kode Jenis Setoran 1 0 0											
Uraian Pembayaran : SPT MASA PPH PASAL 25 BADAN													
Mese Pajak												Tahun Pajak	
Jan	Feb	Mer	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	2 0 1 5	
							X						
<small>Beri tanda silang (x) pada kolom bulan, sesuai dengan pembayaran untuk mese yang berkenaan</small>												<small>Diisi Tahun Isuutangnya Pajak</small>	
Nomor Ketetapan : Diisi sesuai Nomor Ketetapan : STP, SKPKS, SKPKST													
Jumlah Pembayaran : Rp. 1.250.000,-												<small>Diisi dengan rupiah penuh</small>	
Terbilang : Satu Juta Dua Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah													
Diterima oleh Kantor Penerima Pembayaran Tanggal _____ Cap dan tanda tangan						Wajib Pajak/Penyetor Bandung , Tanggal 09-Sep-15 Cap dan tanda tangan  Nama Jelas : Bagas Farel, SE, M.AK, CPA, BKP							
" Terima kasih Telah Membayar Pajak - Pajak Untuk Pembangunan Bangsa "													
Ruang Validasi Kantor Penerima Pembayaran													
F.2.0.32.01													



KEMENTERIAN KEUANGAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

CETAKAN KODE
BILLING

TX No : A17170999513
 NPWP : ██████████-653.000
 NAMA : QORI AINUN NUR ROKHIEM
 ALAMAT : ██████████

KOTA : KAB. BLITAR
 NOP : -
 JENIS PAJAK : 411128 - PPh Final
 JENIS SETORAN : 420 - PPh Final Ps.4(2) ats penghasilan yg memiliki peredaran bruto
 MASA PAJAK : 0101
 TAHUN PAJAK : 2017
 NOMOR KETETAPAN : -
 JUMLAH SETOR : Rp. 1.000.000
 TERBILANG : Satu Juta Rupiah

URAIAN : -

NAMA PENYETOR : QORI AINUN NUR ROKHIEM
 NPWP : 66.232.625.5-653.000

GUNAKAN KODE BILLING DI BAWAH INI UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN.

ID BILLING : 0170 ██████████ 48117
 MASA AKTIF : 24/02/2017 08:46:56

Catatan : Apabila ada kesalahan dalam isian Kode Billing atau masa berlakunya berakhir, Kode Billing dapat dibuat kembali. Tanggung jawab isian Kode Billing ada pada Wajib Pajak yang namanya tercantum di dalamnya.