

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK ORANG PRIBADI SECARA  
ELEKTRONIK (E-BILLING) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PEKANBARU TAMPAN**

**Oleh : Tria Ningsih**

Trianingsih935@gmail.com

**Pembimbing : Dr. Harapan Tua, RFS, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

*Abstract*

*Taxation in Indonesia has experiencing rapid development. It is evidenced by the existence of a reform in the payment of the tax that was previously using manual methods and proceed with e-billing. E-billing is one innovation made by the Directorate General of Taxing in the field of tax payment. Payment reform is expected to facilitate taxpayer to make tax payment, Because taxpayesr do not have to come to tax office. The purpose of this research to find out effectiveness of electronic personal tax payments (e-billing) and factor inhibiting of Effectiveness of Electronic Personal Tax Payments (e-billing) at the Tax Services Office Pratama Pekanbaru Tampan. The theory used in this research is theory of the effectiveness of Duncan cited by Steers (2008:53), with indicators : Achievement of goals, Integration, Adaptation. The research methods used is the qualitative descriptive with case study. Selection of informants using the purposive sampling method. The data collection through interviews, observations and documentation. This research result that the payment of electronic personal tax (e-billing) at the Tax Services Office Pratama Pekanbaru Tampan has been not effectively measured based on 3 (three) indicators that are Achievement of goals, Integration, and Adaptation. Inhibiting factors of Effectiveness of Electronic Personal Tax Payments (e-billing) at the Tax Services Office Pratama Pekanbaru Tampan is down the server, network connection and the existence of technological gaps among taxpayers.*

**\* Keywords : e-billing, Tax Payment System, Effectiveness**

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu penerimaan Negara yang sangat penting di Indonesia. Pajak merupakan aktor penyumbang pemasukan Negara dimana pajak digunakan untuk pembiayaan kegiatan operasional pemerintah dan pembangunan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mulai dari pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak, pembayaran para pegawai dan pembangunan fasilitas publik. Penerimaan pajak yang besar akan membuat pemerintah dapat membangun berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan dan ekonomi menggunakan pajak. Pentingnya penerimaan pajak sebagai sumber untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pembangunan harus bisa disadari oleh seluruh masyarakat pembayar pajak dan juga petugas pajak agar pembangunan dapat terwujud.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dalam hal ini ditandai dengan era digital menjadikan dan dalam rangka mewujudkan transparansi, kemudahan, keamanan dalam pelayanan pembayaran pajak, Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu inovasi dalam bidang teknologi dari pembayaran pajak secara manual atau Model Penerimaan Negara Generasi Satu (MPNG 1) yang diatur dalam UU No.28 tahun 2007 beralih menjadi pembayaran pajak secara elektronik atau online yang disebut dengan *e-billing* atau Model penerimaan Negara generasi dua (MPNG 2). Kebijakan ini dituangkan dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-05/Pajak/2017 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang disebut dengan *e-billing*.

*E-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Sementara sistem *billing* adalah sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP) manual. Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPNG2) yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat.

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-05/Pajak/2017 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran/ penyetoran pajak secara elektronik, kecuali untuk :

1. Pajak dalam rangka impor yang pembayarannya di administrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan
2. Pajak yang tata-cara pembayarannya diatur secara khusus

Inovasi *e-billing* dibuat dengan tujuan untuk membantu memudahkan masyarakat Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak dan juga meningkatkan pendapatan atas pajak yang dapat membantu roda perekonomian Indonesia.

Mekanisme pembayaran pajak dengan sistem *e-billing* terdiri dari 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap pendaftaran peserta *e-billing*, kemudian tahap pembuatan kode *billing* dan yang terakhir

yaitu melakukan pembayaran dengan kode *billing* melalui Loket Bank atau kantor pos, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau melalui *internet banking*.

Berlandaskan peraturan tersebut maka Kepala Seksi Humas Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan menghimbau agar masyarakat menggunakan sistem pembayaran pajak melalui *e-billing* karena dianggap lebih mudah dan aman. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan adalah salah satu unit kerja dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (KANWIL DJP) Riau yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan memiliki wilayah kerja yang luas terdiri dari 5 kecamatan yaitu kecamatan Payung Sekaki, kecamatan Marpoyan Damai, kecamatan Sukajadi, kecamatan Tampan dan kecamatan Bukit Raya. Dengan luasnya wilayah kerja dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sebanding dengan banyaknya jumlah Wajib Pajak terdaftar. Wajib Pajak kian meningkat tiap tahunnya.

Wajib pajak terdaftar paling banyak didominasi oleh Wajib Pajak orang pribadi. Wajib Pajak orang pribadi adalah orang yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif pajak. Syarat subjektif pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan syarat objek pajak untuk Wajib Pajak orang pribadi adalah memiliki penghasilan Penghasilan Tidak

Kena Pajak (PTKP) yang telah ditentukan oleh pemerintah. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) adalah penghasilan yang menjadi batasan tidak kena pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Pada tahun 2016, pemerintah melalui Kementerian Keuangan menaikkan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) yang semula sebesar 36 juta pertahun naik menjadi 54 juta pertahun. Aturan ini diterbitkan secara resmi oleh pemerintah pada bulan Juli 2016 pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 101/PMK.010/2016 Tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak. Adanya kebijakan ini mempengaruhi penerimaan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan mengalami penurunan.

Pada pelaksanaan *e-billing* masyarakat yang belum mengerti dengan teknologi menganggap bahwa pembayaran pajak dengan sistem *e-billing* ini malah lebih rumit, sehingga proses untuk melakukan pembayaran pajak melalui sistem *e-billing* tidak semudah yang dibayangkan. Misalkan dengan adanya kesulitan yang dialami wajib pajak untuk penginputan data dokumen perpajakan baik berupa data informasi wajib pajak maupun jumlah pajak yang harus dibayarkan karena belum memahami sepenuhnya mekanisme pembayaran pajak secara elektronik melalui *e-billing*. Hal ini mengakibatkan wajib pajak harus melakukan pemindahbukuan (Pbk) dengan prosedurnya lebih 30 hari untuk masa pemindahbukuan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menulis dan melakukan penelitian yang berjudul "Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menghambat Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis  
Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan Ilmu Administrasi Publik serta menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya yang membahas permasalahan terkait masalah *e-billing*.
2. Manfaat Praktis  
Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan koreksi bagi

pihak berwenang, baik itu pembuat kebijakan (pemerintah) maupun pelaksana *e-billing*.

## 2. KONSEP TEORI

### 2.1 Efektivitas

**Mahmudi (2015:86)** menjelaskan Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada outcome (hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila

**Steers** dalam **Sutrisno (2012:23)** Efektivitas pada umumnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia.

**Handoko (2012:7)** Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan efektivitas merupakan adalah suatu ukuran dari pencapaian tujuan.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas ada 5 (lima) yang dikemukakan oleh **Steers** dalam **Tangkilisan (2005:141)** :

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlabar
5. Pencarian sumber daya

Selanjutnya **Sharma** dalam **Tangkilisan (2005: 64)** mengemukakan

3 (tiga) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

1. Produktivitas organisasional ataupun output
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyelesaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam atau luar organisasi
3. Tidak adanya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh **Duncan** dalam **Steers (2008:53)**, yaitu:

1. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, untuk itu digunakan tolak ukur kesediaan petugas dan sarana prasarana.

## 2.2 Pelayanan Publik

**Sinambela** dalam **Mukarom (2015:41)** menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap

sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau secara fisik.

Selanjutnya menurut **Mahmudi (2015:219)** Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dalam hal ini yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

1. Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian
2. Departemen
3. Lembaga pemerintah non departemen
4. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg) dan sebagainya.
5. Badan usaha milik negara (BUMN)
6. Badan hukum milik negara (BHMN)
7. Badan usaha milik daerah (BUMD)
8. Instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan

## 2.3 E-Government

**Efendy Sofyan** dalam **Azhari dan Idham (2002:25)** mengatakan bahwa hubungan interaktif antar pemerintah dan masyarakat hanya dapat dibangun dengan menerapkan teknologi informasi dan manajemen berbasis *e-government*. Kemudian **Ahmadjayadi (2004:4)** Deputi Bidang Jaringan Kominfo, Kementerian

Kominfo mengatakan bahwa sesungguhnya *e-government* itu setidaknya ada 3 (tiga) secara sederhana, yaitu :

1. Proses Otomatisasi, yakni : mengubah peran manusia dalam menjalankan proses yang meliputi menerima, menyimpan, processing, output dan mengirimkan informasi.
2. Proses Informasi, yakni : mendukung peran manusia dalam menjalankan proses informasi.
3. Proses Transformasi, yakni : membuat ICT baru untuk menjalankan proses informasi atau mendukung proses informasi, misalnya membuat metode baru dalam pelayanan publik.

## 2.4 Pajak

**Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H** dalam **Mardiasmo (2011:1)** pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal ((kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

**Pandiangan (2014:20)** menguraikan bahwa Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :

1. Orang Pribadi
2. Badan
3. Bendahara

Pajak orang pribadi merupakan pajak yang dikenakan kepada orang pribadi orang yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif pajak. Syarat subjektif pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi dalam suatu tahun pajak berada di

Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan syarat objek pajak untuk Wajib Pajak orang pribadi adalah memiliki penghasilan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) yang telah ditentukan oleh pemerintah. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) adalah penghasilan yang menjadi batasan tidak kena pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Pada tahun 2016, pemerintah melalui Kementerian Keuangan menaikkan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) yang semula sebesar 36 juta pertahun naik menjadi 54 juta pertahun.

Pajak penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi subjek pajak dalam negeri, yang selanjutnya disebut PPh pasal 21 dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-16/PJ/2016 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan bentuk apapun yang sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subjek pajak dalam negeri, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang Pajak Penghasilan.

## 2.5 E-billing

*E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. 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 System* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *billing*. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran/penyetoran pajak dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik. Pembayaran/penyetoran pajak meliputi seluruh jenis pajak, kecuali:

1. Pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
2. Pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan studi kasus.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan di Jalan Ring road Arengka II (Jalan SM Amin).

#### 3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu peneliti menentukan informan yang dianggap memiliki informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi

2. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
3. Seksi Pelaksana Pelayanan
4. Wajib Pajak Orang Pribadi

#### 3.4 Jenis Data

##### a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang berkaitan dengan efektivitas pemabayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Data juga diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak pratama Pekanbaru Tampan.

##### b. Data Sekunder

Merupakan data pendukung yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder dapat berupa naskah tertulis, peraturan perundang-undangan, buku-buku dan penelitian terdahulu (jurnal).

#### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada periode bulan September 2018 sampai dengan April tahun 2019. Penelitian ini dilakukan secara bertahap, terdiri dari :

##### a. Observasi (Pengamatan)

Observasi dilakukan dengan cara turun langsung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan untuk melihat sejauh mana efektivitas pembayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Observasi dilakukan pada bulan Oktober 2018 sampai bulan April 2019.

##### b. Interview (Wawancara)

Wawancara dilakukan dengan menanyakan secara langsung dengan

informan, yakni mengajukan pertanyaan mendasar tentang efektivitas pembayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Wawancara dilakukan dari tanggal 18 Februari 2019 sampai 04 April 2019.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa file, foto dan lain sebagainya. Dokumentasi yang peneliti sajikan merupakan dokumentasi yang peneliti dapat pada saat penelitian berlangsung. Dokumentasi dilakukan dari tanggal 18 Februari 2019 sampai 04 April 2019.

### 3.6 Analisa Data

Analisis data pada penelitian ini adalah melalui analisis kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*), sebagai berikut :

a. Reduksi data

Pada tahap ini peneliti merangkum data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi mengenai efektivitas pembayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

b. *Display* data

Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yaitu mendeskripsikan semua yang didapat pada saat penelitian terkait efektivitas pembayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan ke dalam teks dengan sebaik-baiknya sesuai dengan fakta tanpa ada penambahan yang tidak sesuai.

c. Pengambilan keputusan dan verifikasi

Pada tahap ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data

yang diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Dalam penelitian ini peneliti membandingkan hasil wawancara yang didapatkan dari para informan dengan konsep teori yang digunakan.

## 5. HASIL PENELITIAN

### 5.1 Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

#### 5.1.1 Pencapaian Tujuan

Untuk dapat mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini yang dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Adapun tujuan dari sistem pembayaran pajak secara elektronik (*billing*) adalah untuk membantu memudahkan masyarakat Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak, menghemat waktu karena pembayaran dapat dilakukan kapanpun (24 jam online) dimanapun dan juga dalam meningkatkan pendapatan pajak.

Fakta yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil wawancara bahwa masih ada Wajib Pajak yang menganggap bahwa *e-billing* lebih rumit karena semua proses dilakukan secara online dibandingkan dengan sistem pembayaran secara manual yang sebelumnya diberlakukan. Masih ada kesulitan yang dialami oleh wajib pajak untuk mengentry data dokumen perpajakan karena belum sepenuhnya memahami mekanisme

pembayaran menggunakan metode *e-billing*. Apabila Wajib Pajak salah memasukkan data baik identitas pribadi, jenis pajak atau bahkan masa pajak akan mengakibatkan terjadinya pemindahbukuan. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan dari *e-billing* itu sendiri yaitu guna memudahkan Wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan mudah dan akurat dan menyederhanakan alur pembayaran yang sebelumnya. Hal ini bisa dinyatakan bahwa pencapaian tujuan *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan belum efektif.

### 5.1.2 Integrasi

Integrasi yang dimaksud disini yaitu menyangkut proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat Wajib Pajak terkait sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*). Sosialisasi sangatlah penting dalam mewujudkan efektivitas pembayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Berdasarkan hasil wawancara yang penelitian lakukan bahwa sosialisasi terkait *e-billing* yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan belum maksimal. Karena sosialisasi hanya dilakukan ketika awal diberlakukannya *e-billing*. Sedangkan fakta dilapangan masih ada Wajib Pajak yang pemahamannya masih rendah terkait mekanisme dari sitem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*). Ditandai dengan Wajib Pajak yang memilih untuk mencetak kode *billing* menggunakan mesin *billing* yang tersedia di kantor pajak dibandingkan membuat kode *billing*

menggunakan *smartphone* yang masing-masing mereka miliki.

### 5.1.3 Adaptasi

Adaptasi dapat diartikan sebagai kesiapan organisasi terkait program yang dijalankan suatu pemerintah. Dalam penelitian ini adaptasi yakni penyesuaian berupa kesiapan petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan serta sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*). Dengan adanya sistem *e-billing* yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, sarana prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan diharapkan petugas dapat menyesuaikan dan menggunakan layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Fakta yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil wawancara bahwa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) sudah cukup baik dan memuaskan. Sedangkan sarana dan prasarana terkait sistem *e-billing*, Kantor Pelayanan Pratama Pekanbaru Tampan sudah menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) berupa mesin *billing*, printer, jaringan internet serta mesin *EDC*. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pratama Pekanbaru Tampan sudah efektif.

## **5.2 Faktor-faktor yang Menghambat Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan**

### **5.2.1 Server down**

Lalu lintas akses server Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang padat menjelang tengat waktu setor pajak dapat menyebabkan penyumbatan server dalam menerbitkan kode *billing* ataupun dapat dikarenakan server sedang tidak dapat diakses sehingga Surat Setoran Elektronik (SSE) pajak error atau SSE pajak tidak dapat login sama sekali. Hal ini menghambat bagi Wajib Pajak yang akan melakukan pembayaran pajak melalui *e-billing* karena harus menunggu server dapat diakses kembali.

### **5.2.2 Koneksi Jaringan**

Dalam melakukan prosedur pembayaran pajak dengan sistem *e-billing* ini dibutuhkannya koneksi internet dari perangkat komputer atau gadget untuk dapat login kesitus *e-billing*. Penggunaan *e-billing* melalui internet terkadang dapat terhambat oleh karena jaringan yang tidak stabil. Jaringan yang tidak stabil dapat membuat proses dalam penggunaan sistem *e-billing* menjadi error sehingga Wajib Pajak terpaksa harus mengulang dari awal penggunaan *e-billing*. Kualitas jaringan internet sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pembayaran pajak melalui *e-billing*.

### **5.2.3 Adanya Gap teknologi di kalangan Wajib Pajak**

Karena proses pembuatan kode *billing* dan pembayaran *e-billing* yang tergolong mudah dan cepat dapat dilakukan melalui media internet, baik melalui laptop maupun gadget seperti

*smartphone* atau tablet. Namun masih ditemukannya Wajib Pajak yang belum dapat memanfaatkan sarana yang mereka punya untuk melakukan pembayaran pajak secara elektronik. Rata-rata wajib pajak sudah memiliki *smartphone* masing-masing nemun pengetahuan mereka hanya sebatas menelpon dan SMS atau hanya bersosial media. Kurang pemahaman akan penggunaan teknologi untuk melakukan mekanisme pembayaran pajak secara elektronik menjadi salah satu faktor penghambat terwujudnya efektivitas pembayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

## **6. Penutup**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan dalam bab V, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan belum efektif. Hal ini dikarenakan 2 (dua) dari 3(tiga) indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru tidak tercapai sesuai sasaran.
2. Adapun faktor yang menghambat Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan karena adanya faktor *server down*, koneksi jaringan dan adanya Gap teknologi dikalangan Wajib Pajak.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas, penulis memberikan saran dan masukan-masukan sebagai berikut :

1. Untuk menghindari terjadinya *server down* diharapkan Wajib Pajak untuk membayar pajak pada tepat waktu sebelum jatuh masa tenggat bayar pajak. Karena pada masa itu banyak yang mengakses situs perpajakan sehingga menyebabkan *server down* dan mengalami error.
2. Untuk menghindari masalah koneksi dan jaringan yang tidak stabil Wajib Pajak dapat membuat dan mencetak kode *billing* menggunakan mesin *billing* yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan diharapkan mengoptimalkan kegiatan sosialisasi terkait sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) kepada masyarakat Wajib Pajak agar Wajib Pajak memahami dan mampu melakukan prosedur *e-billing* secara mandiri menggunakan sarana yang masing-masing mereka miliki dimanapun dan kapanpun.

## DAFTAR PUSTAKA

Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta  
Azhari dan Idham. 2002. *Good Governance dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: UGM Press  
Creswell, Jhon W. 2015. *Research Design Pendekatan Kualitatif,*

*Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar  
Danim, Sudarman. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta  
Dwiyanto,, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Metode Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press  
Fathoni, Abdurrahmad. 2005. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Grafindo Persada  
Handayanigrat, Soewarno. 2006. *Buku Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung  
Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE  
Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media  
Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara  
Indrajit, Richardus. 2005. *E-government in Action*. Yogyakarta: ANDI  
Lubis, Hari dan Martani Husein. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta : Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Riau.  
Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.  
Mahsun, Mohamad.. 2016. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE  
Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi  
Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Alfabeta

Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Setjaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Kanisius

Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS

Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia

Toha, Miftah. 2011. *Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: PT Kencana

Winardi. 2006. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

#### **Skripsi :**

Agustia, Indri. 2017. *Inovasi Pelayanan Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan*

*Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*. Administrasi Publik: Universitas Riau

#### **Jurnal :**

Adi. 2017. *Efektivitas Tingkat Penerimaan Pajak Sebelum Dan Sesudah Penggunaan Metode E-Billing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Makassar: Universitas Negeri Makassar

Ayuningtiyas, Laksita Diah. 2017. *Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Menggunakan E-Billing di KPP Semarang Candisari*. Semarang: Universitas Diponegoro

Sumantri, Feradela Oktavia. 2017. *Efektivitas E-Billing Bagi Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari*. Semarang: Universitas Diponegoro

Trisnayani, Ni Putu Mediana. 2015. *Perbandingan Efisiensi Pembayaran Pajak dengan Menggunakan Surat Setoran Pajak dan Dengan Menggunakan E-Billing*. Bali: Universitas Udayana

Utama, Dian Nur. 2018. *Efektivitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Tahun 2017 Dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Hessa Perlompongan Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan*. Medan: Universitas Medan Area

#### **Dokumen :**

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-05/PJ/2017 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik



