

PENERAPAN *E-BILLING* PERPAJAKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

Dinda Aprita Winda Putri

dindaprita16@gmail.com

Sapari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Technological advances make most of the switching activities on electronic systems. No exception the Directorate General of Tax (DGT) which creates a means of payment of taxes through the electronic systems called e-billing. This research aims to find out (1) Procedure of applying e-billing system at KPP Madya Surabaya, (2) Compliance of taxpayer before e-billing system is obliged in KPP Madya Surabaya, (3) Compliance of taxpayer after e-billing system applied compulsory in KPP Madya Surabaya, (4) Weakness and advantages in the application of e-billing system in KPP Madya Surabaya. This research is a qualitative research. The data that been used are primary and secondary data through observation and interview. The object of this research is KPP Madya Surabaya in period 2015-2016. The results showed that although the tax revenues increased, the application of e-billing system at KPP Madya Surabaya has not been effective. It is seen from the data of taxpayers who make tax payments in 2016 has decreased. Difficulties are still felt by the taxpayers who have not mastered the e-billing system because they consider the socialization and introduction of systems conducted by KPP Madya Surabaya is still lacking. For taxpayers who already understand the e-billing system, e-billing system is considered to provide many benefits and ease in tax payments.

Keywords: e-Billing, compliance, taxpayer

ABSTRAK

Kemajuan teknologi membuat sebagian besar aktivitas beralih pada sistem elektronik. Tidak terkecuali Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang menciptakan sebuah sarana pembayaran pajak melalui sistem elektronik yang disebut dengan *e-billing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Prosedur penerapan sistem *e-billing* di KPP Madya Surabaya, (2) Kepatuhan wajib pajak sebelum sistem *e-billing* diberlakukan wajib di KPP Madya Surabaya, (3) Kepatuhan wajib pajak setelah sistem *e-billing* diberlakukan wajib di KPP Madya Surabaya, (4) Kelemahan dan kelebihan pada penerapan sistem *e-billing* di KPP Madya Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder melalui observasi dan wawancara. Objek pada penelitian ini adalah KPP Madya Surabaya pada periode 2015-2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun penerimaan pajak mengalami peningkatan, penerapan sistem *e-billing* pada KPP Madya Surabaya belum efektif. Hal tersebut dilihat dari data wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak pada tahun 2016 mengalami penurunan. Kesulitan juga masih dirasakan oleh wajib pajak yang belum menguasai sistem *e-billing* dikarenakan mereka menganggap sosialisasi dan pengenalan sistem yang dilakukan oleh KPP Madya Surabaya masih kurang. Bagi wajib pajak yang sudah memahami sistem *e-billing*, sistem *e-billing* dianggap memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam pembayaran pajak.

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

PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan Negara dan juga untuk kemakmuran rakyat (UU. No 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan). Pembayaran pajak juga merupakan peran serta setiap orang atau badan yang disebut wajib pajak secara

langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan dan kepentingan negara.

Pajak juga merupakan penerimaan negara terbesar yaitu sebesar 85% pendapatan negara bersumber dari pajak. Imbalan yang bisa didapat dari pembayaran pajak bersifat tidak langsung namun dapat dirasakan seperti fasilitas jalan, fasilitas prasarana umum, fasilitas pendidikan, dan fasilitas umum. Untuk meningkatkan pendapatan negara, pemerintah melakukan berbagai upaya dalam mengoptimalkan penerimaan pajak yang salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan terhadap peraturan Perundang-undangan Perpajakan.

Sistem pemungutan pajak dahulu menggunakan *official assessment* dimana seluruh kegiatan administrasi perpajakan dilakukan oleh fiskus atau pegawai pajak. Namun saat ini sistem pemungutan pajak menggunakan *self assessment system* dimana mengharuskan wajib pajak untuk memahami undang-undang perpajakan yang meliputi menghitung sendiri, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri.

Melalui kemajuan dan kecanggihan teknologi informasi, membuat instansi juga harus mengikuti perkembangannya, tidak terkecuali Direktorat Jenderal Pajak (DJP). DJP melakukan reformasi administrasi perpajakan dari manual diubah menggunakan sistem elektronik (*e-system*) sebagai peningkatan kemampuannya dalam mengolah data dan informasi secara efektif dan efisien serta dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Selain itu dengan adanya sistem elektronik, diharapkan wajib pajak dapat lebih mudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Sistem administrasi elektronik yang sudah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) salah satunya adalah *e-billing*, yang telah ditetapkan pada Januari 2016 berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016. Sistem *e-billing* terbentuk karena adanya pengembangan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Pertama (MPN-G1) ke Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN-G2) yang dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan dari wajib pajak mengenai terbatasnya waktu layanan penyeteroran melalui *teller bank/kantor pos*, jaringan perbankan yang seringkali *offline* dengan sistem, dan opini audit BPK yang menyatakan bahwa data transaksi penerimaan Negara melalui sistem MPN-G1 tidak dapat diyakini kewajarannya (*disclaimer*)(hasil audit BPK RI tahun 2009 dan 2010).

Keluhan-keluhan yang dirasakan oleh wajib pajak juga menjadi sebuah masalah bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sendiri. Dalam hal hasil audit yang tidak dapat diyakini kewajarannya sebagian besar disebabkan oleh adanya kesalahan pihak ketiga atau pihak bank dalam menginput data wajib pajak untuk dikirimkan ke kas negara. Adanya *human error* tersebut menimbulkan adanya perbedaan data antara wajib pajak, KPP, dan data yang masuk pada kas negara. Untuk menyelesaikan masalah tersebut juga memerlukan banyak waktu, bukti yang cukup kuat dan menentukan yang mana yang akan diterima dan paling sesuai dengan bukti, sehingga hasil dari penyelesaian tersebut terkadang hanya memilih dari kesesuaian data yang paling tepat, bukan yang paling benar.

Modul Penerimaan Negara Generasi kedua (MPN-G2) memiliki konsep yang dibangun sebagai upaya untuk menciptakan sistem penerimaan Negara berbasis tunggal dimana seluruh transaksi administrasi perpajakan tersusun menjadi satu. MPN-G2 adalah sistem penerimaan negara yang menggunakan surat setoran elektronik. Surat setoran elektronik adalah surat setoran yang didasarkan pada sistem *billing*. Strategi yang dimiliki MPN-G2 memiliki keterkaitan satu sama lain yaitu yang pertama, pengintegrasian sistem perolehan penerimaan negara yang menggunakan sistem basis data tunggal dan teradministrasi secara terpusat. Kedua, penggunaan teknologi informasi secara optimal. Ketiga, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam setiap unit operasional bersamaan dengan penerapan program-program paham elektronik terkait dengan manfaat sistem *e-billing*. Keempat,

penyusunan peraturan yang jelas dan tegas untuk menjamin kelancaran administrasi, pengelolaan, dan penerapan system penyeteroran kas penerimaan negara.

e-Billing merupakan sistem yang melayani pembayaran perpajakan elektronik. Pembayaran dengan *e-billing* dilakukan melalui kode *billing* yang dibuat sebelumnya oleh wajib pajak pada sarana yang telah ditunjuk oleh DJP, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi membuat Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual yang terdiri dari 4 lampiran. Sesuai dengan dasar hukumnya yaitu PMK Nomor 32/PMK.05/2014, yang dimaksud dengan kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan oleh system *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Melalui *e-billing*, wajib pajak tentunya diberi kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak karena dari pembuatan kode *billing* hingga administrasi perpajakan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya bergantung pada koneksi internet.

Selain penerapan sistem, kesadaran wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak juga sangat dibutuhkan karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan pajak dilakukan oleh wajib pajak sendiri (Rahayu, 2010: 137). Kesadaran yang dimaksud adalah sadar akan perbuatan, mengerti, dan mengetahui tentang hal perpajakan dan membayar pajak untuk kontribusi dana sebagai pelaksanaan fungsi pemerintah dengan membayar pajak. Di era system elektronik seperti saat ini, seharusnya wajib pajak bisa lebih patuh dan sadar akan pembayaran pajak, namun hal ini masih sangat sulit didapatkan apabila dilihat dari penerimaan pajak yang kebanyakan masih belum mencapai target.

Dari uraian latar belakang yang sudah dijelaskan oleh peneliti mengenai masalah yang timbul dan hal yang mendorong peneliti melakukan penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah prosedur penerapan system *e-billing* di KPP Madya Surabaya ? (2) Bagaimanakah kepatuhan wajib pajak sebelum sistem *e-billing* diterapkan wajib di KPP Madya Surabaya ? (3) Bagaimanakah kepatuhan wajib pajak setelah sistem *e-billing* diterapkan wajib di KPP Madya Surabaya ?(4) Apakah terdapat kelemahan dan kelebihan sejak diterapkannya system *e-billing* di KPP Madya Surabaya ?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Prosedur penerapan sistem *e-billing* di KPP Madya Surabaya (2) Kepatuhan wajib pajak badan sebelum *e-billing* diterapkan wajib di KPP Madya Surabaya (3) Kepatuhan wajib pajak badan setelah *e-billing* diterapkan wajib di KPP Madya Surabaya (4) Kelemahan dan kelebihan sejak diterapkannya sistem *e-billing* di KPP Madya Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi tersebut termuat di dalam undang-undang nomor 28 tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang disingkat (UU KUP).

Pajak merupakan sumber dana terbesar pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik itu di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah, dimana wajib pajak memiliki kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan namun tak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum dan dapat dirasakan melalui fasilitas-fasilitas yang diberikan.

Sedangkan menurut Feldmann dalam Halim *et al.* (2012) mendefinisikan pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-

norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontrasepsi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Fungsi Pajak

Fungsi pajak ialah berarti kegunaan dan manfaat yang ditimbulkan. Secara umum fungsi pajak dikenal dua macam yaitu fungsi *budgetair* (pendanaan) dan fungsi *regulair* (mengatur). Fungsi *budgetair* ialah pajak yang dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana ke kas negara secara optimal berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sedangkan fungsi mengatur fungsi tambahan yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu diluar hal-hal yang berhubungan dengan keuangan. Disebut sebagai fungsi tambahan karena hanya merupakan pelengkap dari fungsi utama pajak sebagai sumber pemasukan dan pembiayaan dana bagi pemerintah.

Fungsi *budgetair* merupakan fungsi utama dari pajak karena pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Fungsi *budgetair* juga adalah fungsi yang memiliki historis pertama timbul yang letaknya disektor publik dan pajak merupakan suatu alat atau sumber untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya kedalam kas negara yang dilakukan melalui kebijakan intensifikasi dimana pajak berkaitan dengan upaya menggali potensi pajak yang belum atau kurang maksimal penenaan pajaknya dan ekstensifikasi yaitu kebijakan yang berkaitan dengan penambahan wajib pajak terdaftar.

Asas Perpajakan

Pemungutan pajak dikenakan atas sebagian kekayaan atau pengeluaran seseorang atau badan ke kas negara, maka di dalam penyusunan undang-undang dan peraturan perpajakan juga mencakup beberapa asas. Menurut Mardiasmo (2003: 7) terdapat tiga asas perpajakan yaitu yang pertama asas domisili atau tempat tinggal, dimana negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayahnya baik atas penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Kedua adalah asas sumber, dimana negara berhak mengenakan pajak atas suatu penghasilan berdasarkan sumber penghasilan tersebut diperoleh di dalam negara tersebut. Ketiga adalah asas kebangsaan, dalam asas ini pajak akan dikenakan yang didasarkan dari kewarganegaraan wajib pajak memperoleh penghasilan. Dalam asas ini, sumber penghasilan wajib pajak tidak menjadi masalah.

Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat empat sistem pemungutan pajak menurut Mansury (dalam Priantara, 2012: 7-8) yaitu (1) *Official Assessment System* yaitu wewenang untuk menghitung besarnya pajakterhutang ialah sepenuhnya dilakukan oleh fiskus atau aparat pajak. Dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif, wajib pajak hanya menunggu surat ketetapan pajak dari aparat pajak. (2) *Self Assessment System* yaitu pemungutan pajak dimana wajib pajak diberi kepercayaan dan dipaksa untuk menghitung sendiri, menyeter, dan melaporkan kewajiban pajaknya pada kantor pajak. Fiskus atau aparat pajak tidak ikut campur dalam perhitungan pajak wajib pajak kecuali wajib pajak tersebut memiliki masalah atau menyalahi aturan. (3) *Full Assessment System* ialah wewenang untuk menghitung, menyeter, dan melapor kewajiban pajak berada ditangan wajib pajak. Dalam hal ini fiskus tidak turut ikut campur dalam penentuan besarnya wajib pajak yang terhutang. (4) *Semi Full Self Assessment* yaitu sistem pemungutan pajak campuran antara *self assessment system* dengan *official assessment*.

Pengertian Wajib Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 1 ayat (2) yang telah diubah dari UU Nomor 28 Tahun 2007 yang dimaksud dengan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Wajib Pajak Badan

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 1 ayat (3) Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif, dan bentuk usaha tetap.

Wajib pajak badan dikategorikan kedalam 5 kategori yaitu (1) Badan; (2) *Joint Operation (JO)* yaitu bentuk kerja sama operasi yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak atas nama bentuk kerja sama operasi; (3) Kantor Wilayah Perusahaan Asing yaitu wajib pajak perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing (*representative office/liaison Office*) di Indonesia yang bukan Bentuk Usaha Tetap (BUT); (4) Bendahara, yaitu bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan, dan diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak sehubungan dengan pembayaran atas penyerahan barang dan jasa, serta pembayaran lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan; (5) Penyelenggara kegiatan, yang melakukan pembayaran imbalan dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan dan diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010: 138) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi dua, yaitu (1) Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan; (2) Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Nowak (dalam Zain, 2004) kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana (1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; (2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; (3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; (4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kriteria Wajib Pajak Patuh

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, kriteria wajib pajak patuh adalah sebagai berikut (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; (3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; (4) Dalam 2

tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; (5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari : (1) Aspek Ketepatan Waktu; (2) Aspek *income* atau penghasilan Wajib Pajak; (3) Aspek *law enforcement* (penerapan sanksi); (4) Dalam perkembangan lainnya, indikator kepatuhan wajib pajak juga dapat dilihat dari aspek yang lain seperti aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

Surat Setoran Pajak (SSP)

Surat Setoran Pajak (SSP) adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain yang diserahkan ke kas negara melalui bank yang telah ditunjuk oleh Menteri Keuangan. Tempat pembayaran pajak atau penyetoran pajak dapat dilakukan pada (1) Kantor Pos; (2) Bank Persepsi (Bank yang telah ditunjuk oleh Menteri Keuangan sebagai tempat pembayaran atau penyetoran pajak).

Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2009 tentang bentuk dan isi formulir SSP sebagaimana telah diubah dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2013, SSP dibuat dalam rangkap empat yang diperuntukkan sebagai berikut (1) Lembar ke-1 untuk arsip Wajib Pajak; (2) Lembar ke-2 untuk Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN); (3) Lembar ke-3 untuk dilaporkan Wajib Pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak; (4) Lembar ke-4 untuk arsip kantor penerima pembayaran.

Electronic Billing System (e-Billing)

Sesuai dengan PER - 05/PJ/2017 *electronic billing system (e-billing)* adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode *billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dimana setelah melakukan transaksi dengan *e-billing*, wajib pajak akan memperoleh Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang kedudukannya sama dengan Surat Setoran Pajak (SSP).

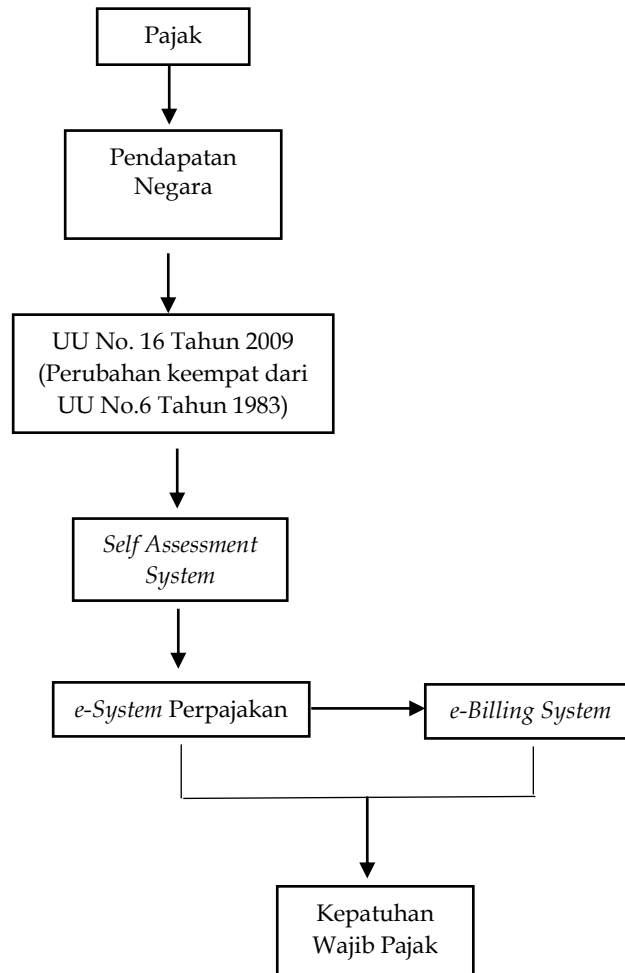
Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan berbagai cara pembuatan kode *billing* yang memudahkan wajib pajak dengan harapan dapat meningkatkan penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sarana yang dapat dilakukan dalam pembuatan kode *billing* adalah sebagai berikut (1) Melalui *Customer Service/Teller Bank* yang telah ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk menangani *e-billing* dan Kantor Pos; (2) Melalui Kring Pajak 1 500 200; (3) Melalui *Short Message Service (SMS)* ID *billing* *141*500#; (4) Melalui layanan *billing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) secara mandiri; (5) Melalui Surat Setoran Elektronik (SSE) dengan alamat <https://sse.pajak.go.id> dan <https://sse2.pajak.go.id>; (6) Melalui internet *banking* (bank persepsi yang ditunjuk oleh Kementerian Keuangan dalam melayani pembuatan kode *billing*); (7) Melalui penyediaan jasa *Application Service Provider (ASP)* yaitu pada www.online-pajak.com.

Setelah kode *billing* dibuat, kode *billing* tersebut dapat digunakan untuk pembayaran pajak dengan cara melalui *Teller Bank* dan Kantor Pos, melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), melalui mini ATM yang terdapat di seluruh KPP dan KP2KP, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan melalui *Agen Branchless Banking*.

Pembayaran pajak dengan *e-billing* tidak hanya bisa menerima mata uang rupiah saja, akan tetapi juga menerima pembayaran pajak dalam *Dollar* Amerika Serikat. Selain itu, kode billing juga memiliki waktu 168 jam atau 7 hari setelah kode *billing* dibuat untuk berjaga-jaga apabila *server down*.

Rerangka Pemikiran

Adapun rerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan paradigma interpretif yang hasil datanya merupakan data deskriptif tentang kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang diamati dari objek penelitian. Metode ini dipilih untuk mengungkapkan pendapat pengguna *e-billing* dan fiskus mengenai pengertian, fungsi, dan kendala *e-billing* perpajakan.

Menurut Sugiyono (2012:13) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai *instrument* kunci. Penggunaan metode kualitatif ini didasarkan atas pertimbangan (1) Metode ini menghubungkan secara langsung

antara peneliti dengan informan; (2) Metode ini lebih pada menyesuaikan diri dengan penajaman bersama terhadap pola-pola yang dihadapi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer (*Primary Data*) adalah data yang dikumpulkan oleh individu/organisasi secara langsung dari objek yang diteliti untuk kepentingan studi yang bersangkutan. Data primer dalam penelitian dapat berupa interview dan observasi. Data sekunder (*Secondary Data*) adalah data yang diperoleh dan ditentukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh instansi. Data sekunder ini dapat berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan melakukan *survey* pendahuluan untuk mengetahui permasalahan dan gambaran umum dari objek yang diteliti dan dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan kunjungan awal pada objek yang diteliti. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara untuk memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti melakukan peninjauan langsung pada objek penelitian. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode *survey* melalui pertemuan dua orang untuk mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung dengan informan, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam hal ini, yang diwawancarai oleh peneliti adalah petugas Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya meliputi *Staff* Bagian Pelayanan dan *Staff Account Representative*, serta beberapa wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Surabaya dan dianggap mengetahui tentang peraturan terkait objek yang akan diteliti. Sedangkan teknik dokumentasi dengan memeriksa langsung pada dokumen, catatan tertulis arsip-arsip, dan *literature* yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, mengumpulkan data objek penelitian dari tempat objek penelitian yang berupa gambaran umum, profil perusahaan, sejarah singkat perusahaan, lokasi dan struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan, *jobdesk* tiap-tiap bagian dari perusahaan tersebut, serta mengumpulkan data dokumen resmi seperti catatan administratif terkait dengan objek yang diteliti.

Satuan Kajian

Satuan kajian dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis bagaimana kegunaan sistem *e-billing* dalam dunia perpajakan khususnya di KPP Madya Surabaya dengan data-data yang sudah ditentukan untuk penelitian yaitu data wajib pajak terdaftar, data wajib pajak efektif, data wajib pajak non efektif, data wajib pajak saat *e-billing* belum diterapkan wajib dan saat telah diterapkan wajib di KPP Madya Surabaya, serta data wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak saat *e-billing* belum diterapkan wajib yaitu pada tahun 2015 dan saat *e-billing* sudah diterapkan wajib yaitu pada tahun 2016.

Teknik Analisis Data

Untuk mencapai tujuan penelitian, perlu diadakannya analisis interpretif dimana interpretif adalah sebuah metode yang meyakini bahwa realitas ada di dalam kesadaran manusia yang terbentuk dari pengalaman dan diharapkan dapat membantu dan memaknai alasan dibalik suatu keadaan sosial (Kamayanti, 2016: 29-30) artinya pengaruh munculnya *e-billing* ini akan memberikan kesadaran untuk memenuhi kewajiban atau tidak. Selain dengan analisis interpretif, perlu juga dilakukan analisis terpretasi data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan cara memeriksa data-data yang telah diperoleh untuk menjamin keakuratan data dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, menganalisis presentase penerimaan pajak dengan menggunakan ukuran-ukuran kinerja administrasi pajak yaitu *Tax Performance Index (TPI)* dengan membandingkan

antara realisasi penerimaan pajak dengan target penerimaan pajak yang kemudian dikalikan dengan 100%, menganalisis jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran terkait dengan keberlakuan sistem *e-billing*, dan mengidentifikasi adanya kelemahan dan kelebihan setelah adanya sistem *e-billing* dalam pembayaran pajak.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Surabaya

KPP Madya Surabaya adalah salah satu kantor administrasi pajak di area Surabaya yang juga merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum. KPP Madya mengelola wajib pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup kantor wilayah) yang jumlah wajib pajaknya disesuaikan dengan undang-undang. Jenis-jenis pajak yang dikelola oleh KPP Madya sama dengan halnya yang dilakukan oleh KPP wajib pajak besar yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Bea Materai.

KPP Madya Surabaya berlokasi di Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur 1 di Jalan Jagir Wonokromo No. 104, Surabaya. Jumlah lantai gedung tersebut sebanyak 8 lantai dimana lantai 1, 2, dan 3 adalah KPP Pratama Surabaya Rungkut. Kantor KPP Madya berada di lantai 4 dan 5, dimana lantai 4 terdiri dari seksi umum, seksi pelayanan, dan seksi penagihan. Sedangkan di lantai 5 terdapat seksi pengawasan dan konsultasi serta seksi pemeriksaan. Pada lantai 6, 7, dan 8 adalah area kerja Kanwil DJP Jatim 1. Selain pada gedung tersebut, disebelah barat terdapat bangunan gedung KPP juga yaitu KPP Pratama Surabaya Wonocolo, KPP Pratama Surabaya Karangpilang, dan KPP Surabaya Mulyorejo.

KPP Madya Surabaya memiliki tugas melaksanakan penyuluhan, memberikan pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung lainnya yang wajib dipenuhi oleh badan perusahaan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan tugasnya, KPP Madya berpedoman pada nilai-nilai Kementerian Keuangan yaitu Integritas, Profesionalisme, Sinergi, Pelayanan, dan Kesempurnaan. Visi dari KPP Madya adalah menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di tingkat KPP Madya Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan misi KPP Madya adalah menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan undang-undang perpajakan secara adil dalam rangka mengamankan target penerimaan pajak KPP Madya Surabaya.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam pelaksanaan tugas, fungsi, serta keberhasilan KPP Madya Surabaya. Adapun SDM pada KPP Madya adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Sumber Daya Manusia KPP Madya Surabaya

No	Nama Seksi	Jumlah
1.	Kepala Kantor	1
2.	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	10
3.	Seksi Pelayanan	12
4.	Seksi Pemeriksaan	3
5.	Seksi Penagihan	4
6.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	10
7.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	9
8.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	9
9.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	9
10.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	4
11.	Kelompok Jabatan Fungsional	33
	Jumlah	104

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Surabaya

Data Wajib Pajak Badan KPP Madya Surabaya

Pada penelitian ini, untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak yaitu dengan melihat jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak. Selain hal itu, ada juga beberapa faktor yang dapat mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak yaitu dari jumlah pelaporan SPT Tahunan, pertumbuhan jumlah wajib pajak terdaftar yang memiliki kewajiban melaporkan SPT, meningkatnya wajib pajak efektif pada KPP, serta dari meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Melihat dari fasilitas yang telah disediakan oleh DJP, ini mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak tidak terkecuali pada KPP Madya Surabaya yang salah satunya dapat dilihat dari jumlah wajib pajak terdaftar dan efektif dalam pelaporan SPT sebagai berikut :

Tabel 2
Data Wajib Pajak Badan Tahun 2015 dan 2016

No	Tahun Pajak	WP Badan Terdaftar	WP Badan Wajib SPT	WP Badan Non Efektif
1.	2015	1510	1388	122
2.	2016	1510	1388	122

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Surabaya

Dari informasi tersebut, dapat diketahui bahwa tidak ada peningkatan jumlah wajib pajak di KPP Madya Surabaya. Bertambah atau berkurangnya wajib pajak badan pada KPP Madya ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pada data tersebut, yang dimaksud wajib pajak terdaftar adalah wajib pajak yang terdaftar pada suatu KPP di wilayah tertentu. Sedangkan wajib pajak wajib SPT adalah wajib pajak dimana dalam segi kepatuhannya harus melakukan kepatuhan formal maupun material yang meliputi menghitung, membayar, dan melaporkan kegiatan perpajakannya pada KPP dimana ia terdaftar. Wajib pajak badan wajib SPT pada KPP Madya disebut juga sebagai wajib pajak efektif. Wajib pajak efektif adalah wajib pajak perusahaan pusat maupun cabang yang memiliki kewajiban melakukan pelaporan SPT Masa maupun SPT Tahunannya.

Jika dilihat dari data tersebut, terdapat sebanyak 122 wajib pajak masuk kedalam kategori wajib pajak non efektif yang terbagi atas 49 perusahaan pusat dan 73 perusahaan cabang. Wajib pajak non efektif adalah status yang diberikan kepada wajib pajak tertentu untuk sementara dikecualikan dari pengawasan administrasi rutin, termasuk pada kegiatan pelaporan SPT. Tidak melakukan administrasi perpajakan tidak hanya dikarenakan oleh kecurangan yang dilakukan oleh perusahaan, namun bisa jadi perusahaan tersebut memang tidak beroperasi atau tidak melakukan aktivitas yang menyebabkan pengenaan tarif pajak. Adapun data perbandingan antara wajib pajak terdaftar dan wajib pajak efektif tercantum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3
Jumlah WP Terdaftar dan WP Efektif Tahun 2015 dan 2016

Tahun Pajak	Wajib Pajak Efektif	Wajib Pajak Terdaftar	Presentase
2015	1388	1510	91,92 %
2016	1388	1510	91,92 %

Sumber: Data sekunder diolah, 2018

Dari tabel tersebut telah diketahui bahwa pengambilan data peneliti adalah tahun 2015 dan 2016, dan pada tahun tersebut jumlah wajib pajak pada KPP Madya Surabaya tidak mengalami peningkatan ataupun penurunan, sehingga presentase jumlah wajib pajak di KPP Madya Surabaya adalah sama yaitu sebesar 91,92%. Walaupun jumlah tersebut tidak mengalami peningkatan, namun bisa dikatakan presentase tersebut sudah sangat efektif.

Data Penerimaan Pajak KPP Madya Surabaya

Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa target dan realisasi penerimaan pajak sebagai salah satu faktor untuk membuktikan keberlakuan sistem administrasi yang telah diwajibkan oleh DJP yaitu *e-billing*. Meningkatkan atau menurunnya penerimaan pajak akan menjadi salah satu hal yang terlihat bagaimana kepatuhan wajib pajak di KPP tersebut dan apakah fasilitas yang diberikan telah berjalan sesuai rencana atau belum sesuai dengan rencana. Dari hal tersebut dapat digunakan sebagai pedoman kedepan bagi KPP Madya untuk diadakannya evaluasi, koreksi, dan juga inovasi lebih lanjut sebagai peningkatan mutu pelayanan masyarakat serta peningkatan kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian, realisasi penerimaan pajak belum mencapai target yang ditentukan. Walaupun belum mencapai target yang ditentukan, dari jumlah wajib pajak yang tidak bertambah dari tahun 2015 ke 2016, realisasi penerimaan pajak telah mengalami peningkatan. Adanya peningkatan tersebut tentunya juga menjadi kepuasan tersendiri bagi KPP karena baik kinerja atau fasilitas yang disediakan oleh DJP telah membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya membayar pajak, dan juga akan menjadi salah satu faktor bahwa sistem *e-billing* yang bekerja sebagai sarana untuk wajib pajak dalam melakukan administrasi perpajakan dalam hal pembayaran pajak sudah dapat berjalan dengan baik. Data peningkatan penerimaan realisasi pajak dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4
Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015 dan 2016

Tahun	Target	Realisasi
2015	25.755.356.540.999	20.607.299.038.376
2016	27.938.668.275.000	22.066.643.913.996

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Surabaya

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak dari jumlah wajib pajak yang tidak mengalami perubahan mengalami peningkatan. Adanya peningkatan tersebut dikarenakan oleh banyak faktor, tidak selalu dengan realisasi penerimaan yang besar akan memberikan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak meningkat, namun hal itu dikarenakan jumlah pajak terhutang bagi setiap wajib pajak adalah berbeda-beda yang disesuaikan dengan kegiatan-kegiatan yang dapat membuat adanya pengenaan tarif pajak. Adapun presentase penerimaan pajak optimal sesuai dengan *Tax Performance Index (TPI)* dapat dihitung sebagai berikut :

Penerimaan pajak optimal tahun 2015 :

$$\frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

$$\frac{\text{Rp. 20.607.299.038.376}}{\text{Rp. 25.755.356.540.999}} \times 100\% = 80,01 \%$$

Penerimaan pajak optimal tahun 2016 :

$$\frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

$$\frac{\text{Rp. 22.066.643.913.966}}{\text{Rp. 27.938.668.275.000}} \times 100\% = 78,98 \%$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa presentase penerimaan pajak yang optimal mengalami penurunan, hal itu dikarenakan target penerimaan pajak pada tahun 2016 mengalami peningkatan.

Data Jumlah Wajib Pajak Bayar

Dalam penelitian ini, jumlah wajib pajak bayar merupakan hal yang paling berpengaruh dan terlihat terhadap adanya sistem *e-billing* sebagai sarana pembayaran pajak. Walaupun pada data sebelumnya yaitu pada tabel 4 dapat dilihat bahwa penerimaan pajak pada tahun 2015 saat sistem *e-billing* belum diberlakukan wajib lebih kecil dibandingkan penerimaan pajak pada tahun 2016 yaitu saat sistem *e-billing* telah diberlakukan wajib sebagai sarana pembayaran pajak, itu tidak berarti sistem *e-billing* telah berjalan maksimal sebagai suatu faktor kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Hal itu dikarenakan tarif pajak dari masing-masing wajib pajak berbeda yang disesuaikan dengan kegiatan operasional perusahaan yang menimbulkan tarif pajak. Adapun data jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pada tahun 2015 dan 2016 dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5
Data Jumlah Wajib Pajak Bayar

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Bayar
2015	1137
2016	1048

Sumber Data : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Surabaya

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak mengalami penurunan. Penurunan tersebut terjadi yang salah satunya dapat dikarenakan wajib pajak masih merasa kesulitan dalam memahami sistem *e-billing* yang dikarenakan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh wajib pajak dirasa masih kurang. Namun walaupun demikian, jumlah wajib pajak bayar tersebut jika dilihat dari jumlah wajib pajak terdaftar dinilai sudah termasuk kedalam jumlah yang cukup efektif.

Pembahasan

Sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor 11-SE/PJ/2016 bahwa pembayaran pajak hanya bisa dilakukan melalui *e-billing* pada tanggal 1 Juli 2016. *e-Billing* merupakan suatu sistem transformasi administrasi perpajakan yang dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Sebelum diberlakukan wajib, terdapat Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem

Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang dapat digunakan sebagai pedoman pembayaran pajak secara elektronik oleh wajib pajak untuk mempelajari sistem *e-Billing*.

e-Billing digunakan oleh wajib pajak dengan membuat kode *billing* dahulu melalui 7 sarana yang telah diberikan oleh DJP untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Pembuatan kode *billing* dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak sehingga kebenaran dan keakuratan data yang diinput menjadi sepenuhnya tanggung jawab wajib pajak. Dengan diberikan keleluasaan dalam mengakses sistem, maka jika ada kesalahan input data perbedaan antara kas negara dengan maksud wajib pajak pembenarannya akan dilakukan rekonsiliasi antara wajib pajak, sistem DJP dan kas negara.

Sistem *e-billing* memberikan banyak manfaat kepada wajib pajak maupun pihak kantor yaitu transaksi yang dilakukan *realtime*, kapanpun wajib pajak melakukan pembayaran, secara otomatis akan langsung masuk ke sistem kas negara. Saat sebelum adanya *e-billing*, sering sekali terjadi perbedaan data antara wajib pajak, data pada DJP dan kas negara sehingga mengakibatkan adanya kerancuan data dan harus meluangkan waktu untuk melakukan rekonsiliasi data. Selain itu, adanya sistem *e-billing* juga meminimalisir adanya kesalahan saat input data yang dilakukan oleh *teller*. karena sebelum adanya *e-billing*, penulisan data yang dilakukan oleh wajib pajak pada saat mengisi data pada SSP sering dirasa kurang jelas dan menyebabkan pihak *teller* terkadang susah dalam memahami tulisan wajib pajak sehingga menyebabkan kesalahan *input*. Sistem *e-billing* juga tidak lagi memakan banyak waktu dan biaya seperti halnya saat pembayaran masih dilakukan manual, wajib pajak masih harus datang dan mengantre di bank atau kantor pos untuk melakukan pembayaran. Selain efisien dalam waktu dan biaya, *e-billing* juga memberikan manfaat hemat kertas (*paperless*) karena tidak lagi menggunakan SSP sebanyak 4 lembar untuk pembayaran.

Prosedur Penggunaan *e-Billing*

Pembayaran pajak dengan menggunakan *e-billing* mengharuskan wajib pajak memiliki kode *billing* yang digunakan sebagai kode terverifikasi dalam pembayaran pajak. Pembuatan kode *billing* dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan DJP seperti melalui aplikasi elektronik *e-billing* DJP online yang dilakukan dengan mengakses situs aplikasi elektronik *e-billing* DJP online di <http://sse.pajak.go.id> (SSE) atau <http://sse2.pajak.go.id> (SSE2). Perbedaan antara SSE dan SSE2 terletak pada pengguna. SSE hanya dapat dibuat untuk pengguna yang telah memiliki NPWP dan atas nama pengguna sendiri, sedangkan SSE2 kode *billing* dapat dibuat untuk NPWP lain termasuk yang belum memiliki NPWP. SSE2 telah terintegrasi dengan DJP Online dan dapat digunakan oleh pengguna yang telah terdaftar tanpa registrasi terlebih dahulu.

Pembuatan kode *billing* juga bisa dilakukan secara mandiri melalui KPP/KP2KP terdekat tidak harus pada KPP dimana wajib pajak terdaftar dan *Customer Service/Teller Bank* ataupun kantor pos yang telah ditunjuk oleh DJP sebagai penyedia jasa untuk penerbitan kode *billing*. Selain dapat diakses melalui jaringan internet, pembuatan kode *billing* juga bisa dilakukan melalui Kring Pajak 1 500 200 dan SMS ID *Billing* melalui *141*500#. Namun hal tersebut menjadi terbatas karena Kring Pajak baru bisa diakses oleh wajib pajak orang pribadi, sedangkan SMS ID *Billing* hanya bisa diakses melalui provider telkomsel saja.

Karena transformasi administrasi pajak berdasar pada elektronik, maka aktivitas pembayaran juga dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Setelah melakukan pembuatan kode *billing*, wajib pajak diharapkan melakukan pembayaran pajak pada sarana-sarana yang telah disediakan oleh DJP guna mempermudah wajib pajak dan meningkatkan rasa sadar wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Pembayaran pajak juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui *Teller Bank/Kantor pos*, melalui ATM, *Internet Banking, Mobile Banking* dan juga melalui *Agen Branchless Banking*.

Sebagai bukti pembayaran, wajib pajak akan memperoleh bukti pembayaran yang disebut dengan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang kedudukannya sama dengan Surat Setoran Pajak (SSP). Jika transaksi pembayaran pajak dilakukan melalui *teller*, maka dokumen BPN yang diterbitkan merupakan dokumen BPN. Jika transaksi dilakukan melalui ATM, maka bukti transaksi berbentuk struk. Sedangkan apabila pembayaran dilakukan pada internet *banking*, bukti pembayaran yang diterbitkan adalah bukti pembayaran yang diterbitkan dalam format elektronik yang selanjutnya harus dicetak oleh wajib pajak dalam format PDF.

Penerapan *e-Billing* di KPP Madya Surabaya

Penerapan *e-billing* di KPP Madya didasarkan pada peraturan yang berlaku yaitu sesuai dengan Surat Keputusan DJP Nomor KEP-72/PJ/2016 yang memutuskan bahwa *e-billing* efektif dilakukan pada tanggal 1 Januari 2016. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Hari Murti selaku kepala seksi pelayanan KPP Madya Surabaya yang mengatakan bahwa,

“*e-billing* di KPP Madya Surabaya berlaku sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu diterapkan wajib pada tanggal 1 Juli 2016 jadi semua KPP tidak hanya KPP Madya saja sudah pasti mengikuti aturan. *E-Billing* sebenarnya sudah ada dari tahun 2011, namun statusnya masih uji coba dan itu dilakukan bertahap dahulu, tidak langsung serentak dimulai dari wajib pajak besar, lalu bertahap pada wajib pajak status lain seperti badan, dan wajib pajak orang pribadi, namun pembayaran secara manual juga masih dilakukan yaitu dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP).”

Tujuan DJP dalam menciptakan fasilitas dan modernisasi ialah salah satunya menciptakan sebuah sistem administrasi perpajakan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Tian selaku *Account Representativemengatakan bahwa,*

“*e-Billing* adalah sebuah sarana yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya jadi lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dimana yang sudah diberlakukan wajib oleh DJP sehingga memaksa wajib pajak untuk mengerti dan memahami sistem yang telah dibuat. Namun sebelum itu diberlakukan wajib, KPP dan DJP sudah melakukan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai sistem *e-billing* yang terkait dengan pengenalan sistem, cara menggunakan, serta manfaatnya sehingga wajib pajak diharapkan bisa mengoperasikan dan tidak bingung lagi untuk menggunakannya”.

Setiap ada sistem baru atau hal-hal baru dari dunia perpajakan, merupakan hal wajib bagi DJP maupun KPP untuk melakukan sosialisasi baik aktif maupun pasif mengenai suatu sistem atau hal baru tersebut. Pada sistem *e-billing*, KPP melakukan pengenalan sistem dengan berbagai macam cara yang bertujuan mempermudah wajib pajak serta dengan harapan wajib pajak dapat mengerti dan tidak kesusahan ketika melakukannya sendiri. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hari Murti selaku kepala seksi pelayanan KPP Madya Surabaya mengatakan bahwa,

“Setiap ada sistem baru apapun itu, kita selalu melakukan sosialisasi tapi yang sesuai dengan kepentingan perusahaan, misalnya hanya perusahaan jasa yang harus menggunakan ya kita melakukannya pada perusahaan jasa saja, namun pada sistem *e-billing* ini kita melakukan sosialisasi kepada semua wajib pajak dengan cara mengundang wajib pajak untuk mengikuti sosialisasi secara bertahap. Apalagi kita ini melayani wajib pajak badan jadi masalah perpajakan itu sangat penting bagi mereka, sehingga dari sosialisasi yang diselenggarakan sekitar 90% wajib pajak pasti datang. Selain sosialisasi, KPP juga melakukan pengenalan sistem dengan mengadakan kelas pajak yang langsung berkaitan dengan pengoperasian sistem. Selain dengan pengenalan

aktif, KPP Madya juga melakukan pengenalan pasif seperti membagikan brosur, melalui pamflet, serta spanduk yang diletakkan di dalam kantor maupun diluar kantor dan hasil dari pengenalan tersebut dapat memberikan dampak yang positif yang dapat dilihat dari peningkatan kepatuhan wajib pajak dari pembayaran, namun pengenalan tersebut juga kadang dinilai susah bagi wajib pajak yang memang tidak menguasai teknologi.”

Dari wawancara diatas dapat dibuktikan dengan melihat tabel 4 yang memperlihatkan adanya kenaikan penerimaan pajak ada tahun 2016 yang dilihat dari jumlah nominal penerimaan. Namun, jika dilihat pada tabel 5 jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran mengalami penurunan. Karena memang antara penerimaan pajak dengan jumlah wajib pajak yang membayar tidak selalu berbanding lurus karena tarif pajak dari setiap wajib pajak adalah berbeda disesuaikan dengan banyaknya kegiatan yang nantinya akan menimbulkan pengenaan tarif pajak. Walaupun demikian, adanya sistem *e-billing* tetaplh menjadi satu solusi untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dan mejadi harapan untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak, sehingga wajib pajak dibuat lebih mudah dan *simple* dalam mengurus urusan perpajakannya. Berdasarkan dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Arum selaku staff seksi pelayanan KPP Madya mengatakan bahwa,

“*e-Billing* ini adalah sistem yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Dalam penggunaannya, banyak fasilitas yang disediakan untuk pembuatan kode *billing* yang salah satunya dengan menggunakan situs *online* yaitu pada laman sse.pajak.go.id. yang dapat digunakan untuk wajib pajak yang belum memiliki akun DJP *Online*, yang diinput adalah NPWP dan *e-mail* saja. Untuk wajib pajak yang ingin memiliki akun pada DJP *Online*, wajib pajak perlu terlebih dahulu mendaftarkan diri ke KPP untuk mendapatkan nomor e-FIN yaitu fasilitas dari DJP yang selanjutnya dapat digunakan untuk mengakses pembuatan kode *billing* dan juga melakukan pelaporan SPT menggunakan *e-filing*. Selain itu, juga bisa menggunakan SMS, datang langsung ke KPP, dan juga aplikasi penyedia jasa.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan dilihat dari tabel 5 dapat memberikan kesimpulan bahwa KPP Madya Surabaya telah menerapkan sistem *e-billing* sesuai dengan peraturan. Dari saat masih *e-billing* diberlakukan menjadi sebuah pilihan pembayaran hingga *e-billing* wajib diberlakukan. Hanya saja masih dibutuhkan sosialisasi yang lebih agar wajib pajak dapat memanfaatkan sistem *e-billing* secara maksimal.

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak

Dilihat dari data realisasi penerimaan pajak tahun 2015, penerimaan pajak mengalami fluktuasi di setiap bulannya dan belum mencapai target tahunan yang sudah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak dalam kaitannya membayar pajak dapat dilihat dari jumlah penerimaan pajak dan juga selain itu dapat juga dilihat dari jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak karena mengingat setiap wajib pajak memiliki tarif pajak yang berbeda-beda. Dari data yang telah diperoleh pada tabel 5 menunjukkan bahwa pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak sebelum *e-billing* diterapkan wajib kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sudah sangat efektif yaitu sebanyak 1.137 wajib pajak badan dari jumlah wajib pajak terdaftar sebanyak 1.388 telah melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Pada tahun 2015 sistem *e-billing* sudah diberlakukan, namun belum diwajibkan untuk digunakan sebagai sarana pembayaran pajak.

Dari data realisasi penerimaan pajak pada tahun 2016 yaitu saat *e-billing* sudah diberlakukan wajib, target penerimaan pajak meningkat yang juga diikuti dengan realisasi penerimaan pajak yang mengalami peningkatan. Namun peningkatan penerimaan tersebut bukanlah ukuran dari keberhasilan sistem yang telah diterapkan. Hal tersebut dapat dilihat

dari tabel 5 yang menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak dalam melakukan pembayaran mengalami penurunan. Dari jumlah wajib pajak terdaftar yaitu sebanyak 1.388 wajib pajak, yang melakukan pembayaran hanya sebanyak 1.048 wajib pajak saja. Hal tersebut tentunya menjadi salah satu faktor juga bahwa kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak walaupun sudah difasilitasi sebuah sistem untuk mempermudah pembayaran pajak yaitu sistem *e-billing* belum maksimal. Kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam memahami sebuah sistem baru juga menjadi sebuah koreksi bagi KPP Madya dalam mengadakan pengenalan sistem atau hal yang terkait dengan cara menarik minat wajib pajak dalam memahami sebuah sarana baru yang harus digunakan oleh wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indah selaku staff keuangan bagian pajak dari PT. Wirajayadi Bahari mengatakan bahwa,

“Saya baru menggunakan system *e-billing* ini dimulai saat Saya melakukan pembayaran pajak secara manual di bank dan pihak bank menolaknya. Lalu setelah Saya ditolak Saya baru dapat surat dari KPP bahwa pembayaran pajak harus menggunakan *e-billing*. Menurut Saya, sosialisasi yang dilakukan tentang kode *billing* itu kurang, sehingga sebelum hal itu diberlakukan wajib, pengetahuan akan hal itu masih kurang dan selebihnya untuk memahami sistem *e-billing*, Saya belajar melalui internet.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat di analisis bahwa minimnya pengetahuan wajib pajak dalam memahami sistem yang diakibatkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP menjadi penyebab menurunnya jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran, karena sebagian wajib pajak merasa belum cukup memahami dan belum tau secara detail bagaimana mengoperasikan sistem *e-billing*.

Hasil yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah dengan melihat bagaimana kepatuhan wajib pajak dalam sukarela melakukan pembayaran pajak saat *e-billing* belum diterapkan wajib dan setelah *e-billing* diterapkan wajib dengan tujuan untuk mengetahui apakah penerapan *e-billing* dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak. Presentase penurunan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 6
Data Jumlah Wajib Pajak Bayar Tahun 2015 dan Tahun 2016

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Bayar	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Presentase
2015	1.137	1.510	75,29%
2016	1.048	1.510	69,40%

Sumber: Data sekunder diolah, 2018

Terlihat dari hasil pengolahan data diatas dapat menunjukkan bahwa dari jumlah wajib pajak yang sama pada tahun 2015 dan tahun 2016 presentase wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak sebelum *e-billing* diterapkan wajib mengalami penurunan yaitu pada tahun 2015 presentase wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak sebesar 75,29% dan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak saat *e-billing* telah diterapkan wajib yaitu pada tahun 2016 sebesar 69,40%.

Tingkat Kepuasan Pengguna *e-Billing*

Dari hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Surabaya selaku pengguna *e-billing* dan juga beberapa staff KPP Madya Surabaya sebagai bagian yang dapat merasakan dampak dari wajib pajak dalam menjalani sebuah sistem dapat disimpulkan bahwa wajib pajak merasa sangat terbantu dalam hal menghemat waktu,

karena dengan adanya *e-billing* wajib pajak dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun selama ada koneksi internet sehingga tidak perlu lagi membuang-buang waktu untuk mengantre di *bank* atau kantor pos saat melakukan pembayaran pajak. Selain banyak kemudahan, ada sedikit kekurangan dari sistem *e-billing* yaitu karena sistem *e-billing* terhubung dengan jaringan internet, maka koneksi internet menjadi sebuah hal yang penting. Selain itu, *server* DJP Online dinilai oleh wajib pajak perlu perbaikan *server* agar saat menggunakannya tidak sering lagi mengalami *error*. Menurut Bapak Martin selaku pegawai bagian pajak dari PT. Dua Daya Sakti menyebutkan bahwa,

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya sistem pembayaran pajak *online* seperti ini, walaupun awalnya awalnya Saya rasa sulit, setelah lama kelamaan Saya belajar dan mengoperasikan sistem tersebut menjadi terasa mudah dan sangat memberikan manfaat yaitu Saya tidak perlu lagi mengantre di bank, tidak perlu lagi menggunakan banyak belangko, dan juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya saja terkadang *server* masih sering *error*.”

Sedangkan menurut Ibu Lina selaku *tax accounting* PT. Tanto Intim Line menyebutkan bahwa,

“Dengan adanya *e-billing* ini wajib pajak merasa lebih mudah dalam membayar pajak, tidak perlu lagi antri di bank, namun kadang susah ketika internet *error* dan sosialisasi yang dilakukan KPP Madya terkait *e-billing* ini masih kurang.”

Kemudian menurut Ibu Nining selaku *tax accounting* dari PT. Permata mengatakan bahwa,

“Saya tahu *e-billing* dari sosialisasi dan dari orang-orang sekitar. Dengan adanya sistem *e-billing* ini transaksi pajak yang Saya lakukan untuk kantor lebih mudah dan lebih cepat. Sistem ini bergantung pada koneksi internet sehingga jika koneksi internet bagus ya bagus namun terkadang jika koneksi internet sudah bagus tapi *server* dari DJP sedang *down* ya sama saja tidak bisa.”

Selanjutnya menurut Ibu Jua selaku staff pajak dari CV. Wahana Cipta mengatakan bahwa,

“Adanya sistem *e-billing* ini manfaat yang dapat Saya rasakan adalah meminimalisir kesalahan *input* data yang dilakukan oleh pihak *bank* karena wajib pajak yang mengisi sendiri dan transaksi tersebut *realtime*, hanya saja *server* sering *error* saat banyak yang mengakses.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya dan yang pasti telah menggunakan sistem *e-billing* memiliki jawaban yang bervariasi namun memiliki maksud dan tujuan yang sama yaitu dengan adanya sistem *e-billing* ini telah memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yang hanya memanfaatkan koneksi internet dan *server* dari DJP. Selain itu, sistem *e-billing* juga dapat meminimalisir adanya kesalahan input data yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga sinkronisasi data antara wajib pajak, bank dan kas negara sama. Berdasarkan pandangan informan, kelemahan pada sistem *e-billing* terletak pada kualitas *server* dari DJP sewaktu wajib pajak banyak yang mengakses, dan juga sebaiknya KPP Madya lebih melakukan sosialisasi terkait *e-billing* agar *e-billing* dapat berjalan maksimal.

Efisiensi Penggunaan *e-Billing*

Sistem *e-billing* dibuat oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegunaan sistem. Adapun efisiensi penggunaan *e-billing* adalah sebagai berikut (1) Transaksi yang dilakukan dengan *e-billing realtime* tercatat pada kas negara sehingga ada kepastian hukum bagi wajib

pajak; (2) Pembuatan kode *billing* dan pembayaran pajak dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui sarana-sarana yang telah diberikan oleh DJP; (3) Meminimalisir kesalahan *input* data yang dilakukan oleh pihak *bank*, karena pembayaran yang dilakukan manual dengan menggunakan SSP mengharuskan wajib pajak mengisi secara manual lalu pihak bank melakukan *input* ulang yang telah ditulis oleh wajib pajak, sehingga terkadang ada tulisan yang kurang jelas hingga mengakibatkan kesalahan *input* data; (4) Meminimalisir kegiatan rekonsiliasi jika terdapat perbedaan data antara wajib pajak, *bank*, dan kas negara sehingga dapat menghasilkan hasil audit yang baik; (5) Sistem *e-billing* hanya menggunakan jaringan teknologi sehingga tidak membutuhkan banyak kertas seperti halnya saat pembayaran masih dilakukan manual; (6) Lebih efisien dan efektivitas dalam hal waktu dan biaya karena wajib pajak tidak perlu lagi datang ke *bank* untuk mengantre di bank atau kantor pos.

Kendala Dalam Penggunaan *e-Billing*

Selain terdapat banyak manfaat yang ditimbulkan dari sistem *e-billing*, ada beberapa kendala sistem *e-billing* belum berjalan maksimal yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam menggunakannya. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan sistem *e-billing* belum berjalan maksimal antara lain (1) Kurangnya pemahaman wajib pajak dalam pemahaman sistem pembayaran pajak; (2) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DJP maupun KPP Madya mengenai pengenalan sistem *e-billing* kepada wajib pajak; (3) Kurang maksimalnya *server* atau sering terjadinya sistem mengalami *down* pada situs *online* untuk mengakses sistem *e-billing*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang bagaimana penerapan *e-billing* perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Surabaya dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Surabaya yang dilihat dari segi manfaatnya, sistem *e-billing* yang diberlakukan sudah cukup efektif karena dengan adanya sistem *e-billing* wajib pajak sangatlah merasa terbantu dan dimudahkan dalam hal membayar pajak karena tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantre panjang di bank dan wajib pajak merasa aman karena data yang diinput sudah tersistem dengan baik. Ketidakpuasan hanya dirasakan oleh beberapa pengguna karena sosialisasi yang diadakan oleh KPP Madya Surabaya dalam memahami sistem hanya sedikit, sehingga mengharuskan wajib pajak mempelajari sendiri melalui *browsing* di internet.

Sedangkan dari sisi berjalannya sistem, penerapan *e-billing* dirasa belum efektif berjalan karena walaupun *e-billing* sudah diwajibkan, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran mengalami penurunan. Namun walaupun demikian, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak sudah cukup efektif.

Dari kedua hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan sistem *e-billing* di KPP Madya belum efektif. Hal itu dikarenakan walaupun sistem *e-billing* sudah diterapkan wajib dan telah memberikan banyak kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran mengalami penurunan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang bagaimana penerapan *e-billing* perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut (1) Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Surabaya yang dilihat dari segi manfaatnya, sistem *e-billing* yang diberlakukan sudah cukup efektif karena dengan adanya sistem *e-billing* wajib

pajak sangatlah merasa terbantu dan dimudahkan dalam hal membayar pajak karena tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantre panjang di bank dan wajib pajak merasa aman karena data yang diinput sudah tersistem dengan baik. Ketidakpuasan hanya dirasakan oleh beberapa pengguna karena sosialisasi yang diadakan oleh KPP Madya Surabaya dalam memahami sistem hanya sedikit, sehingga mengharuskan wajib pajak mempelajari sendiri melalui *browsing* di internet; (2) Penerapan *e-billing* dirasa belum maksimal berjalan karena walaupun *e-billing* sudah diwajibkan, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran mengalami penurunan. Namun walaupun demikian, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak sudah cukup efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. "*e-billing*". Diakses melalui www.pajak.go.id pada tanggal 20 Oktober pukul 11.00 WIB.
- _____. 2017. "*Apa itu e-billing*". Diakses melalui <https://www.online-pajak.com/id/e-billing-pajak-cara-bayar-pajak-online> pada tanggal 20 Oktober pukul 13.00 WIB.
- _____. 2014. "*Surat Setoran Pajak*". Diakses melalui <https://www.pajak.go.id/content/formulir/10167/Surat-setoran-pajak> pada tanggal 25 Oktober pukul 15.00 WIB.
- Halim, A., I.R. Bawono, dan A. Dara. 2016. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus. Edisi 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kamayanti, A. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi: Pengantar Religiositas Keilmuan*. Yayasan Rumah Peneleh. Jakarta.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Priantara, D. 2012. *Perpajakan Indonesia: Pembahasan Lengkap dan Terkini Disertai CD Praktikum. Edisi 2*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum dan Perpajakan*.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 *Ketentuan Umum dan Perpajakan*.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.05/2014 *Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/PMK.04/2000 *Kriteria Wajib Pajak Patuh*.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2013 *Bentuk dan Isi Formulir SSP*.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 *Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE- 11/PJ/2016 *Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 05/PJ/2017 *Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 72/PJ/2016 *Pembayaran Pajak Secara Elektronik*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed method)*. Alfabeta. Bandung.
- Zain, M. 2004. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.