



Efektivitas Program Pembayaran Pajak elektronik (*E-Billing*) Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru

Deni Saputra¹, Sujianto²

¹Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

²Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

Abstract

Received: 11 Agustus 2022

Revised: 15 Agustus 2022

Accepted: 18 Agustus 2022

E-billing is a program carried out by the Directorate General of Taxes in the field of tax payments. Payment reform is expected to make it easier for taxpayers to make tax payments, because taxpayers do not need to come to the tax office. The theory used in this study is the effectiveness theory of Campbell (1989) in Mutiarin (2014) with 5 (five) indicators: Program Success, Target Success, Program Satisfaction, Output and Input Levels, Achievement of Overall Goals. The purpose of this study was to determine the effectiveness of electronic tax payments (e-billing) and the inhibiting factors of the effectiveness of electronic tax payments (e-billing) at the Pekanbaru Tampan Tax Service Office. By using qualitative research methods with data collection techniques by observation, interviews, and documentation. This study resulted that electronic tax payments (e-billing) at the Pekanbaru Tampan Pratama Tax Service Office were optimally measured by 5 indicators. The inhibiting factors for the Effectiveness of Electronic Tax Payments (e-billing) at the Pekanbaru Tampan Pratama Tax Service Office are down servers, network connections and the existence of technology gaps between taxpayers

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

(*) Corresponding Author: deni.saputra0552@student.unri.ac.id

How to Cite: Saputra, D., & Sujianto, S. (2022). Efektivitas Program Pembayaran Pajak elektronik (*E-Billing*) Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 147-155. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7049001>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pemasukan kas negara yang digunakan untuk pembangunan dengan tujuan akhir kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Sehingga sektor pajak memegang peranan penting dalam perkembangan kesejahteraan bangsa. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. pajak bersifat memaksa agar Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu, Pemerintah Indonesia memprioritaskan sektor pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara. Pajak merupakan faktor utama penyumbang pemasukan dimana pajak digunakan untuk pembiayaan kegiatan operasional pemerintah dan pembangunan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mulai dari infrastruktur pembangunan, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak, pembayaran pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik.



Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami banyak perubahan yang cukup signifikan yaitu *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Berdasarkan UU. No 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assesment system*, yaitu Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajaknya ke negara Pada sistem ini Wajib Pajak yang aktif, sedangkan aparat perpajakan sifatnya hanya mengawasi dan membina Wajib Pajak.

Jendral pajak membuat suatu program dalam bidang teknologi dari pembayaran pajak secara manual atau MPNG 1 (Modul Penerimaan negara Generasi Satu) yang diatur dalam UU No.28 Tahun 2007 beralih menjadi pembayaran pajak secara elektronik atau online yang disebut dengan e-Billing atau MPNG 2. Kebijakan ini dituangkan dalam peraturan Direktur Jendral Pajak No.PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik yang disebut dengan *e-Billing*. Kebijakan ini dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 05/Pajak/2017 disebut tentang Sistem Pembayaran Secara Elektronik yang dengan *e-billing*, Pengaturan Pajak secara *e-billing* tertuang dalam :

1. Peraturan Menteri-242/PMK03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak
2. Peraturan Menteri Keuangan-32/ PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik.
3. Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-26/Pajak/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik
4. Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-05/Pajak/2017 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik

Berlandaskan dari peraturan tersebut, maka Kepala seksi humas wilayah DJP Riau dan kepulauan Riau Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru menghimbau agar masyarakat menggunakan sistem pembayaran pajak online atau e-Billing karena dianggap lebih mudah, cepat, dan aman.

Pengintegrasian berbagai layanan perpajakan dengan single login pada laman DJP Online merupakan langkah yang tepat untuk mewujudkan sistem pelayanan pajak digital yang menekankan pada *user experience* dan *user friendly*. Berikut adalah data pembayaran pajak manual sebelum adanya program *e-billing*.

Tabel 1. Data pembayaran pajak manual sebelum adanya program *e-billing*.

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah penerimaan pajak
2013	108,321	101,795,346,391
2014	112,524	130,484,648,319
2015	104,425	124,541,549,459

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan 2022

Terlihat dari data tersebut bahwa wajib pajak yang melakukan pembayaran ditahun 2014 mengalami peningkatan, namun di tahun 2015 wajib pajak mengalami penurunan, dinamika dari jumlah wajib pajak ini juga mempengaruhi penerimaan pajak yang didapatkan di Kantor Pajak Pratama Tampan Pekanbaru.

Upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.

Perkembangan jumlah penduduk di kota pekanbaru yang sangat padat dan dengan adanya kemudahan dalam sistem pembayaran pajak dengan menggunakan program *e-Billing* ini diharapkan semakin banyak Wajib Pajak di kota pekanbaru yang membayar kewajiban pajaknya. Berikut adalah jumlah Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan pada table 1.1 berikut :

Tabel 2. Jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan 2016-2021

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Wajib Pajak	178,827	192,094	204,835	216,630	246,247	250,231
Badan	673.558	726.824	756.248	765.893	781.376	782,123

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan 2022

Berdasarkan table 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak tampan terus meningkat pada tiap tahunnya sehingga diharapkan jumlah penerimaan pajak juga terus meningkat, wajib pajak adalah orang pribadi yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif pajak

Pada tahun 2016 merupakan masa transisi dari pembayaran pajak secara manual ke pembayaran pajak secara elektronik melalui *E-Billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, namun ditahun 2020 lalu penerimaan pajak orang pribadi (OP) mengalami penurunan dimana system pembayaran secara elektronik sudah sepenuhnya diterapkan. Meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar tentunya semakin menambah jumlah pendapatan dana pajak yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Wajib Pajak yang terdaftar belum bisa mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak

Dengan adanya perubahan pembayaran pajak dengan e-Billing diharapkan tidak adanya kesalahan transaksi yang terjadi. Namun pada pelaksanaannya sampai saat ini masih ditemukan kesalahan transaksi yang dilakukan wajib pajak karena kurangnya pemahaman terkait mekanisme sistem e-Billing itu sendiri. Dengan terjadinya kesalahan dalam transaksi maka akan mengakibatkan terjadinya pemindahbukuan (Pbk) sehingga wajib pajak harus menunggu kurang lebih 21 hari berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 601/KM.1/2020.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji program sistem e-Billing terhadap kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kenyataan bahwa terdapat perbedaan hasil keefektifan penerapan sistem e-billing terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran secara elektronik. Maka, dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Pembayaran Pajak Elektronik (*E-Billing*) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru”

METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dalam menentukan hasil penelitian ini seperti mencari data, mengumpulkan data, mengolah maupun menganalisis data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

HASIL & PEMBAHASAN

Efektivitas Program Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing*)

Sistem pembayaran pajak secara elektronik melalui *e-Billing* system menjadi bentuk nyata upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan perpajakan sebagai pengoptimalan penerimaan negara. *E-Billing* sudah diuji cobakan sejak tahun 2011 melalui peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.05/2011 tentang Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Peraturan kembali disempurnakan oleh DJP melalui peraturan Nomor PER-26/PJ/2014 dan mulai diterapkan tahun 2015. Penerapan masih dikatakan belum optimal dikarenakan DJP masih menerima pembayaran pajak secara manual sehingga pada tahun 2016 tepatnya bulan Juli DJP mengeluarkan surat edaran Nomor SE-11/PJ/2016 untuk mempertegas penerapan *e-Billing system* dalam pembayaran pajak pada KPP /KP2KP di Indonesia dan tidak menerima pembayaran melalui surat setoran pajak

Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini dilihat berdasarkan teori dari Campbell (1989) dalam Mutiarin (2014) berpendapat bahwa untuk mengukur efektivitas secara umum dan yang paling menonjol dapat menggunakan beberapa variabel, yaitu Keberhasilan Program, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat Output dan Input, Pencapaian Tujuan Menyeluruh. Berikut merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan:

Keberhasilan Program

Untuk dapat mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti priodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari berbagai faktor, yaitu: kurun waktu dan pencapaian sasaran/target yang telah ditentukan. Adapun tujuan dari sistem pembayaran pajak secara elektronik (*billing*) ialah untuk membantu memudahkan masyarakat Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak dan juga dalam meningkatkan pendapatan pajak.

Keberhasilan Sasaran

Dengan adanya *e-billing* bertujuan untuk memudahkan masyarakat Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak dan juga dalam meningkatkan pendapatan atas pajak yang dapat membantu roda perekonomian Indonesia adapu tujuan dibuatnya sistem pembayaran pajak secara elektronik atau *e-billing*, yaitu:

1. Memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak
2. Pembayaran dapat dilakukan kapanpun (24 jam online) dan dimanapun
3. Menghindari terjadinya kesalahan transaksi seperti transaksi unmatched
4. Transaksi terjadi secara realtime sehingga data langsung tercatat

Perihal penggunaan *e-billing* sehingga metode pembayaran pajak terutang dapat dilakukan bagi wajib pajak yang sudah mengerti dan paham akan menggunakan internet. Karena proses pembuatan kode billing dan *pembayaran e-billing* yang tergolong mudah dan cepat dapat dilakukan melalui media internet, baik melalui laptop maupun *smartphone*. Sehingga wajib pajak yang masih belum melek teknologi akan merasa bingung mengikuti tahapan yang ada dalam proses pembuatan kode billing. Namun bagi mereka yang mengerti malah menuntut kemudahan dalam pelaksanaan pembayaran pajak. Namun proses *e-billing* tidak semudah dibayangkan. Masih ada kesulitan yang dialami oleh wajib pajak untuk menngerti data dokumen perpajakan karena belum sepenuhnya memahami mekanisme pembayaran menggunakan metode *e-billing*.

Kepuasan Terhadap Program

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebehumnya, Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kuliatas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga mengadakan sosiliasi serta komunikasi terkait dengan program yang dijalankan. Kepuasan Terhadap Program menyangkut proses sosialisasi. Dalam penelitian ini integrasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan bertujuan untuk memberikan informasi kepada para masyarakat wajib pajak terkait adanya sistem pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*). Kepuasan Terhadap Program merupakan penyampaian masyarakat mengenai program yang telah dilakukan dan beritakan Komunikasi sangatlah penting dalam mewujudkan efektivitas pembayaran pajak orang pribadi secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Kebijakan, pengetahuan dan sebagainya. Pemahaman masyarakat yang belum merata menjadikan kurangnya kedalaman informasi terkait perpajakan. Tak sedikit orang mengatakan kesulitan jika melakukan pembayaran pajak secara elektronik melalui *e-billing* dikarenakan semua prosedur dilaksanakan secara online. Pemahaman yang seperti ini dapat mempengaruhi satu persatu masyarakat yang mengakibatkan kurangnya partisipasi kepada negara. Sosialisasi mensadarkan masyarakat bukanlah masalah yang mudah. Perlu keahlian khusus dan komunikasi yang lancar agar makna yang dibicarakan dapat dipahami oleh masyarakat luas.

sosialisasi atau proses penyampaian informasi terkait *e-billing* yaitu melalui sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak pratama tampan hanya dilakukan disaat awal diberlakukannya *e-billing*. Pihak kantor pajak hanya menyediakan layanan *help desk* bagi wajib pajak yang masih kurang memahami mengenai sistem *e-billing* dengan mengikuti sesi konsultasi yang disediakan pada layanan *helpdesk*. Jika dilihat dari pemahaman wajib pajak terkait mekanisme *e-billing* masih dikatakan rendah. Karena wajib pajak lebih memilih untuk membuat kode billing menggunakan mesin billing yang tersedia dikantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan dibandingkan menggunakan sarana yang sudah dimiliki masing-masing.

Tingkat Output dan Input

Tingkat input dan output pada layanan *E-Billing* meliputi komponen yang berkaitan dengan proses pelaksanaan layanan *E-Billing* dan keberhasilan dari proses tersebut. Input disini adalah hal yang dilakukan oleh pihak dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru terhadap *E-Billing* sehingga dapat menjalankan prosesnya. Adapun input yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru adalah melakukan promosi ke pengguna untuk memperkenalkan *E-Billing* sebagai metode pembayaran pajak secara elektronik ke pengguna atau masyarakat disekitar kecamatan Tampan. Menurut Grewal dan Levy (2008) promosi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh pemasar untuk mengkomunikasikan, membujuk, dan mengingatkan pembeli potensial akan produk atau jasa untuk mempengaruhi opini pembeli dan memperoleh respon dari pembeli.

Promosi adalah hal yang paling penting untuk dilakukan pertama kali sebelum menjalankan programnya, karena dengan adanya promosi dapat menarik pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Pada penelitian ini proses input yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru adalah melakukan sosialisasi ketika masa transisi penggunaan dan pembayaran menggunakan elektronik, hal tersebut cukup efektif mengingat pada masa pandemic masyarakat memang seharusnya diberikan wadah untuk melakukan proses pembayaran kewajiban pajak secara mudah, cepat dan bisa dilakukan dimanapun dan setiap saat.. Responden menyatakan mulai mengenal layanan *E-Billing* ketika ada sosialisasi dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru.

Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan Untuk 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. program *e-billing* sudah berhasil mencapai tujuan dari program *e-billing system* 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.

Kesiapan petugas pelayanan dikantor pajak juga dirasakan oleh wajib pajak terdaftar dikantor pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan sebagai masyarakat yang melakukan pembayaran pajak secara elektronik *e-billing*.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu factor pendukung dalam pelaksanaan kegiatan. Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup sangat diperlukan dalma sebuah organisasi agar mempermudah pencapaian tujuan sehingga pelaksanaan kegiatan bisa berjalan secara efektif. Pada dasarnya sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan untuk menunjang proses suatu kegiatan, sedangkan prasarana yang dimaksud adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya suatu proses kegiatan. Sarana dan prasana yang memadai sangat diperlukan untuk menunjang pelaksanaan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*).

Dengan kesiapan petugas pelayanan *e-billing* yang sudah siap dan mendukung maka masyarakat bisa langsung melakukan pembayaran pajak secara

mandiri melalui *e-billing* dengan membuat kode *e-billing* menggunakan mesin billing yang disediakan oleh pihak KPP Tampan Pekanbaru atau bisa juga menggunakan *smartphone* masing-masing. Dalam menangani banyaknya pendaftar maka tidak dapat terlepas dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan pajak pratama pekanbaru tampan telah menyiapkan beberapa perlengkapan guna mendukung system *e-billing* dengan mesin billing yang digunakan untuk menerbitkan kode billing. Printer, jaringan internet dan mesin EDC bagi wajib pajak yang ingin membayar pajak secara elektronik (*e-billing*) di kantor KPP Tampan Pekanbaru.

FAKTOR PENGHAMBAT

adapun beberapa faktor yang menghambat Efektivitas Pembayaran Pajak secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru

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. *server down* menyebabkan wajib pajak tidak dapat mengakses ataupun login kedalam situs, hal tersebut mempengaruhi wajib pajak yang akan melakukan pembayaran melalui *e-billing* karena harus menunggu server dapat diakses kembali, dengan terjadinya *server down* menjadi faktor penghambat dalam terwujudnya efektivitas pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan.

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*.

Kurangnya Pemahaman *E-billing*

Perihal penggunaan *e-billing* sebagai metode pembayaran dikalangan 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. Wajib pajak sudah memiliki *smartphone* masing-masing namun mereka memilih untuk melakukan pembuatan kode *billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, sedangkan diketahui untuk penerbitan kode *billing* tidak hanya dapat diakses melalui mesin *billing*. Namun juga dapat diakses melalui *smartphone* ataupun laptop yang terhubung dengan jaringan internet. 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Efektivitas *e-Billing system* dalam pembayaran pajak bagi wajib pajak di KPP Pratama melalui subjek penelitian wajib pajak yang pernah menggunakan *e-Billing* secara mandiri sudah efektif. Hal ini dilihat dari 5 variabel teori Campbell (1989) dalam Mutiarin (2014) sudah sangat optimal dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan, dan juga tanggapan dari Wajib Pajak mengenai kemudahan pembuatan dan pembayaran pajak yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja sudah sangat membantu kalangan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Kendala-kendala wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing system* meliputi, kendala internal yang berhubungan dengan sumber daya wajib pajak yaitu kemampuan berteknologi, kesadaran wajib pajak, ketelitian wajib pajak, dan kendala eksternal yang berasal dari luar kendali wajib pajak, yaitu server down, keterbatasan fasilitas, dan pemahaman dari wajib pajak mengenai *e-billing system*.

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. 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

- Agustina, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal Fisip, Volume 4(2)*, Hal 1-15.
- Andrian, Agus dkk, 2014, Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Billing System (Studi Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, Jurnal Mahasiswa Perpajakan, Volume 3, No. 1.
- Ayuningtiyas, L. (2017). Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Menggunakan e-Billing di KPP Semarang Candisari. *Tugas Akhir*.
- Babtera Vuliadra(2017). Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan efisiensi penggunaan terhadap penerapan *E-billing system* (studi pada wajib pajak badan ysng terdaftar di kpp preface Palembang sebrang ulu)
- Farizi, M. (2018). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean untuk Mengukur Kesuksesan Sistem Modernisasi Perpajakan E-Billing.
- Feradela, Oktavia Sumantri (2017) *Efektivitas E-Billing Bagi Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama*

- Semarang Candisari*. Undergraduate Thesis, Diponegoro University.
- Firdaus, K. (2017). Efektivitas Layanan mobile application "mlibrary" di Perpustakaan Universitas Gajah Mada. *Jurnal Universitas Airlangga*, Volume 6(4), Hal 23-24.
- Kementerian Keuangan, 2006, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99 Tahun 2006 tentang Modul Penerimaan Negara menyatakan bahwa Modul Penerimaan Negara (MPN).
- Kementerian Keuangan, 2007, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 Tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Kementerian Keuangan, 2011, Peraturan Menteri Keuangan No.204/PMK.05/2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan No. 60/PMK.05/2011 Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (Billing System) dalam Modul Penerimaan Negara.
- Pandiangan, Liberti dan Rayendra L. Toruan, 2008, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan : Berdasarkan UU Terbaru*, PT. Elex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri-242/PMK03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan-32/ PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik.
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-26/Pajak/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik
- Sanusi, Anwar, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. P. (2012). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2008, ed. 7, *Statistik Teori dan Aplikasi*, 1 Jil, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Resmi, Siti, 2014, *Perpajakan Teori dan Kasus*, Jakarta: Salemba Empat
- Valentine, stephanie(2017). Dampak penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan spt tahunan dan pembayaran pajak spt masa. Studi kasus di kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.
- Resmi, Siti, 2014, *Perpajakan Teori dan Kasus*, Jakarta: Salemba Empat.