

Implementasi Serta Perbandingan Sebelum Dan Sesudah Penerapan Sistem *E-Billing* Di Biro Administrasi Perekonomian Dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau

Suci Aldina Syafiq¹, Husni Mubarak²

Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Politeknik Negeri Bengkalis, Riau, Indonesia

ssucialdina@gmail.com¹, husnimubarak@polbeng.ac.id²

Abstract

This study aims to observe and identify the implementation of the e-billing system, to determine how the comparison of the implementation before and after the existence of the e-billing system and to analyze the effectiveness of the e-billing system. The results of this study indicate that the research site has been effective in implementing the e-billing system starting from mid-2016. The type of research in this study is qualitative analysis with a descriptive approach. Data analysis in this study was carried out by presenting the results of interviews, managing data in the form of attachments, describing the research process and the results of interviews into the discussion in this study and finally interpreting the results of this study by linking existing theories and data with the results of the interview. with informants in the bureau finance.

Keywords : Effectiveness, Comparison, E-billing

1. PENDAHULUAN

Pada pertengahan tahun 2016, Direktorat Jendral Pajak (DJP) mulai memberlakukan sistem pembayaran atau penyetoran pajak online atau disebut dengan sistem *e-billing* diseluruh Indonesia. Sistem *e-billing* dilaksanakan atas dasar Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Sistem *e-billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Sistem *e-billing* ini menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran seperti Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP), Surat Setoran Pengambalian Pajak (SSPB) secara manual. Manfaat penggunaan sistem *e-billing* antara lain mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara serta memberikan keleluasaan kepada wajib pajak/wajib bayar untuk merekam data setoran secara mandiri. Permasalahan yang mendasari penerapan sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam adalah kurangnya sarana untuk membayar pajak karena jarak menuju Kantor Pajak dari Biro cukup jauh dan cukup memakan waktu yang cukup lama, juga kurangnya pengawasan mengenai dalam hal pembayaran pajak karena pada setiap kegiatan di Biro harus membuat surat setoran pajak dan itu tidak hanya satu kegiatan melainkan beberapa kegiatan dari bagian-bagian yang ada pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Penelitian Terdahulu

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi sistem *e-billing*, untuk mengetahui perbandingan pembayaran pajak sebelum adanya sistem *e-billing* dan sesudah adanya sistem *e-billing*, serta untuk mengetahui efektifitas pembayaran pajak setelah adanya sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Untuk membuktikan orisinalitas dari penelitian yang dilakukan oleh

peneliti, maka peneliti menyajikan beberapa penelitian yang sudah ada dan berkaitan dengan yang diteliti dalam penelitian ini, penelitian-penelitian tersebut adalah (1) Helen Widjaja dan Arthur Jaya Siagian, Analisis Penerapan *E-System* Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self-Assesment System* Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan, 2017. (2) Mohammad Ilham, Analisis Model Penerimaan Teknologi Pada Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem *E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke, 2017. (3) Adi, Efektivitas Tingkat Penerimaan Pajak Sebelum Dan Sesudah Penggunaan Metode *E-Billing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, 2018. (4) Rindy Citra Dewi, Hanna Pratiwi, Avezrima Rahmamuthi, Berta Agus Petra, dan Agung Ramadhan, Pengaruh Sistem *E-Billing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 2019. (5) Ni Putu Wina Purnama Dewi dan Ni Luh Supadmi, Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP, 2019.

b. Perpajakan

Pajak menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagisebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2013) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Wibowo, 2020).

c. Pembayaran Pajak Menggunakan Sistem *E-Billing*

Indonesia menggunakan *self assessment system* dalam pemungutan pajak yang efektif digunakan pada tahun 1984 sampai sekarang. Kepercayaan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tersebut seharusnya dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Namun, sangat disayangkan kesadaran masyarakat sebagai (WP) dalam melaksanakannya masih tergolong rendah. Hal mana bisa kita lihat dari masih banyaknya Surat Teguran, Surat Paksa bahkan ada beberapa kasus Dirjen Pajak melakukan eksekusi dengan memenjarakan WP. Selain itu, masih terdapat WP yang mengalami kesulitan dalam menghitung pajak dikarenakan perbedaan cara menghitung antarakomersial dengan fiskal yang dapat menimbulkan perbedaan atas jumlah pajak yang harus dibayar (Arifin, 2015).

Sistem *e-billing* adalah bagian dari sistem Penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *Biller* DJP dan menerapkan sistem *e-billing*. Sistem *e-billing* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode *billing-billing* pajak, cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem *e-billing* pajak. Sistem *e-billing* mulai berlaku 1 Juli 2016. Sebelum penggunaan sistem *e-billing* wajib pajak harus membuat kode *billing* melalui *customer service* atau *teller bank*, kring pajak 1500200, sms *ID billing*, layanan *billing* di KPP atau KP2KP, *internet banking* maupun penyedia jasa aplikasi (Yusdita, 2017).

d. Efektifitas Sistem *E-Billing*

Sistem elektronik pajak dalam pelayanan perpajakan dibuat oleh DJP yang berguna untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sistem online tersebut seperti yang dijelaskan yaitu sistem *e-billing* bertujuan untuk mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara serta memberikan keleluasaan kepada wajib pajak untuk merekam data setoran secara

mandiri. Sistem *e-billing* ini menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran seperti Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP), dan Surat Setoran Pengembalian Pajak (SSPP) secara manual. Sistem *e-billing* memberikan keleluasaan wajib pajak dalam proses perpajakan mulai dari mendaftar hingga membayar pajak. Sistem online pajak dibuat secara sederhana melalui suatu sistem sehingga para wajib pajak bisa membayar pajak hanya dengan melalui Hp/*Smartphone* yang memiliki koneksi internet. Wajib pajak dapat melakukan proses perpajakan dimana saja dan kapan saja sehingga mampu mengurangi kemungkinan keterlambatan dalam pelaporan maupun dalam pembayaran pajak karena tidak membutuhkan waktu yang lama (Arifin, 2015).

Efektif atau tidaknya penerapan sistem online dan pelayanan perpajakan pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau tergantung pada keberhasilan pencapaian tujuan dari diterapkannya sistem *online* itu sendiri. Tujuan penerapan sistem *online* pajak diantaranya yaitu:

1. Memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan.
2. Efisiensi waktu dan administrasi.
3. Adanya kesiapan sistem yang mampu menunjang seluruh kegiatan perpajakan wajib pajak.
4. Terjaminnya keamanan data dan kenyamanan wajib pajak (Ilham, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu analisis kualitatif. Menurut Sujarweni (2015) penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori. Teori tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana implementasi serta perbandingan sebelum adanya sistem *e-billing* dan sesudah adanya sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem *E-Billing* Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau

Implementasi sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau terdapat beberapa bagian pelaksanaan dan dapat diuraikan menjadi 2 bagian yaitu:

1. Sosialisasi Penggunaan Sistem *E-Billing*

Sosialisasi penggunaan sistem *e-billing* merupakan langkah awal yang dilakukan oleh pihak DJP kepada kepala Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Selanjutnya Sosialisasi dilakukan kepada wajib pajak di Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau bertujuan untuk menyampaikan sebuah informasi mengenai sistem *e-billing* dimana para wajib pajak harus paham maksud dan tujuan dari perubahan sistem *e-billing* tersebut dalam upaya untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan tugas yang diserahkan dan dilaksanakan dengan efektif. Sosialisasi mengenai sistem *e-billing* ini dilakukan oleh DJP pada pertengahan tahun 2016 dan langsung diterapkan oleh Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Sosialisasi informasi merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan agar tercipta pemahaman yang baik antara pihak penyelenggara perpajakan. Pemenuhan kebutuhan informasi bagi para wajib pajak dipandang sebagai cara efektif dalam kelancaran proses perpajakan melalui sistem *e-billing*. Penerapan sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau sosialisai merupakan hal yang penting dilakukan dalam penerapan sistem tersebut demi

terciptanya pemahaman yang baik. Sosialisasi mengenai sistem *e-billing* dilakukan pada bulan Juni tahun 2016, Direktorat Jendral Pajak telah melakukan sosialisasi secara langsung ke biro administrasi perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau untuk penggunaan sistem ini.

2. Transaksi Pembayaran Pajak Menggunakan Sistem *E-Billing*

Pembayaran pajak menggunakan Sistem *e-billing* sebagai sistem pembayaran pajak secara elektronik memerlukan beberapa langkah. *Pertama*, wajib pajak membuat kode *billing*. DJP menyediakan berbagai cara untuk membuat kode *billing* yaitu melalui DJP *online*, sistem *billing* atau di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kring Pajak 1500200, melalui *teller* atau CS bank dan kantor pos, *internet banking*, penyedia jasa aplikasi elektronik (ASP), menghubungi SMS *ID billing* *141*500#. *Kedua*, wajib pajak membayar pajak dengan memakai kode *billing* melalui salah satu pilihan cara pembayaran, yaitu *teller* bank/kantor pos, mini ATM, *internet banking* dan *mobile banking*, serta melalui ATM. Sesuai Surat Direktur Jenderal Pajak No S-355/PJ/2016. Implementasi *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau menerapkan aplikasi *e-billing* pada pertengahan tahun 2016 yang langsung diterapkan oleh Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Pengembangan sistem memang sangat penting dilakukan, karena dengan adanya pengembangan terhadap sistem dan mendukung terjadinya reformasi perpajakan, berbagai hal yang dilakukan terutama dalam hal layanan perpajakan dapat lebih mudah dilakukan. Selain itu mengenai pengembangan sistem yang dilakukan, terutama pada sistem *e-billing*. Selain itu, pengembangan sistem juga merupakan hal yang sangat penting, karena pada dasarnya dengan adanya pengembangan sistem yang dilakukan, berbagai sistem yang ada dapat menjadi lebih baik mudah digunakan karena pengembangan yang ada menjadi kebutuhan wajib pajak selama ini. Pengembangan yang dilakukan bertujuan pula untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar tanggung jawabnya dengan terciptanya kesadaran dalam diri wajib pajak tentu akan berbanding lurus dengan meningkatnya penerimaan negara dari sektor pajak tentu berguna bagi pembiayaan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

Perbandingan Sebelum dan Sesudah Sistem *E-Billing* Diterapkan

Sebelum tahun 2013 pembayaran pajak menggunakan sebuah sistem pengisian data melalui Surat Setoran Pajak yang berbentuk formulir/kertas. Namun setelah dikeluarkannya Peraturan Direktorat Jendral Pajak (DJP) Nomor PER-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*billing system*) Dalam Sistem Modul Penerimaan Pajak Negara yang sebagaimana diubah dengan PER-19/PJ/2012, sistem pembayaran pajak mulai berganti menjadi *billing system* yang disebut dengan sistem *e-billing* dan mulai efektif dijalankan pada tahun 2016. Perbedaan pembayaran pajak menggunakan sistem *e-billing* dengan surat setoran pajak ialah jika menggunakan sistem *e-billing* wajib pajak mengisi keterangan data jumlah pajak yang akan dibayar/disetor dengan mengakses *website* sistem *e-billing* dari komputer, laptop ataupun gadget lainnya yang terhubung dengan internet sehingga wajib pajak tidak perlu lagi mengisi keterangan data secara manual di surat setoran pajak mengenai keterangan jumlah pajak yang akan dibayar.

Pembayaran pajak menggunakan surat setoran pajak meskipun memiliki fungsi dan tujuan yang sama tetapi keduanya mempunyai tahapan/proses yang berbeda satu sama lain yang juga menyebabkan terjadinya perbedaan masalah yang dialami wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Pada Penggunaan Surat Setoran Pajak (Manual) Proses dan tahapan pembayaran pajak menggunakan surat setoran pajak ialah wajib pajak terlebih dahulu mengambil formulir surat setoran pajak di Kantor Pelayanan Pajak terdaftar lalu mengisi data formulir dengan lengkap dan benar pada lampiran 1 (satu) dan membuat rangkap 4 (empat) sampai 5 (lima) lembar pada lampiran selanjutnya. Setelah mengisi data Wajib Pajak

melakukan pembayaran ke Bank/Kantor Pos dengan cara memberikan surat setoran pajak kepada Teller/Pos untuk dilakukan perekaman keseluruhan elemen data. Setelah melakukan pembayaran ke bank selesai wajib pajak kemudian kembali lagi ke kantor pajak untuk melakukan Pelaporan Pembayaran Pajak. Pada penggunaan sistem *e-billing*, pembayaran pajak menggunakan sistem *e-billing* ini memfasilitasi penerbitan kode *billing* untuk pembayaran pajak sehingga wajib pajak tidak perlu lagi membuat surat setoran pajak secara manual. Untuk pembayaran setoran wajib pajak hanya tinggal mencetak kode *ID billing* untuk melakukan pembayaran pajak ke Bank atau melalui pembayaran via ATM, Internet Banking, Mobile Banking, dan Electronic Data Capture. Sehingga fasilitas tersebut makin memudahkan untuk membayar pajak.

Berikut adalah analisis perbandingan pembayaran pajak yang dialami wajib pajak sebelum menggunakan sistem *e-billing* dan sesudah menggunakan sistem *e-billing*, analisis perbandingan tersebut dapat dilihat pada tabel 1. berikut:

Tabel 1. perbandingan pembayaran pajak sebelum menggunakan sistem *e-billing* dan sesudah menggunakan sistem *e-billing*

No	Sebelum Menggunakan Sistem <i>E-Billing</i>	Sesudah Menggunakan Sistem <i>E-Billing</i>
1	Mengisi data secara manual dengan beberapa rangkap sehingga membutuhkan biaya untuk pembelian kertas	Pengisian data yang lebih efisien karena hanya mengisi data data perpajakan pada kolom yang telah disediakan pada sistem <i>e-billing</i>
2	Membayar pajak langsung ke Kantor Pos dan membutuhkan waktu yang lebih	Pembayaran fleksibel yang bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja menggunakan <i>smartphone</i> yang terhubung koneksi internet
3	Menunggu waktu yang cukup lama untuk melakukan perekaman seluruh data perpajakan	<i>Realtime</i> , transaksi yang dilakukan akan diarsipkan secara langsung di sistem Dirjen Pajak sehingga tidak ada lagi resiko kehilangan berkas perpajakan
4	Melakukan pelaporan kembali ke Kantor Pajak untuk pelaporan pembayaran pajak	Menurunkan jumlah <i>paperwork</i> karena dengan menggunakan <i>sistem e-billing</i> maka wajib pajak tidak perlu lagi mencetak berbagai dokumen yang menjadi syarat pengurusan pajak
5	Menyimpan berkas-berkas yang berisikan data-data perpajakan di tempat yang aman dari jangkauan umum	Menghemat waktu dan tidak perlu lagi mengantri hanya untuk melakukan pembayaran pajak

Sumber: Data Olahan 2020

Efektifitas Penggunaan Sistem *E-Billing* Pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sakretariat Daerah Provinsi Riau

Untuk mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem *online* melalui *e-billing*, beberapa Bank BUMN seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), dan Bank Tabungan Negara (BTN) serta Pos Indonesia, masih akan terus melayani pembayaran pajak secara manual hanya sampai 30 Juni 2016. Hal ini dilakukan oleh DJP dikarenakan proses sosialisasimengetahui sistem *e-billing* belum merata kesemua WP yang terdaftar. Efektif atau tidaknya penerapan sistem *online* dan pelayanan perpajakan pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam tergantung pada keberhasilan pencapaian tujuan dari diterapkannya sistem *online* itu sendiri, Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah wajib pajak itu sendiri. Para pelaksana tugas mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka masih belum memahami

tujuan yang ada didalamnya sehingga dapat mengurangi efektifitas implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program serta sikap dan dukungan yang ditunjukkan oleh pihak terkait dalam hal ini DJP sebagai pihak yang bertugas mengelola sistem perpajakan di Indonesia. Terkait dari para wajib pajak kebijakan dalam hal ini Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam dan salah satu hal yang menjadi perhatian dan sikap dari pengelola perpajakan yakni tentang pengembangan sistem *e-billing* dalam rangka memodernisasikan dan memperbaiki sistem yang digunakan dalam bidang perpajakan, terutama pengembangan aplikasi pada sistem-sistem pelayanan yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan optimal serta dapat lebih mempermudah berbagai proses perpajakan yang dilakukan kepada wajib pajak. Hal ini dapat menjadi bukti bahwa jika tujuan penerapan sistem *online* pajak tercapai, maka dapat dikatakan sistem *online* pajak tersebut efektif.

1. Kemudahan kewajiban perpajakan

Pengalihan sistem manual ke sistem digital tentu saja memiliki tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak yang menjadi kewajibannya. Dilihat dari kegunaan dan kelebihan pembayaran menggunakan sistem *e-billing* seperti pembayaran yang fleksibel karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja lewat internet banking, menghindari kesalahan dalam pencatatan. Pengembangan sistem yang dilakukan terhadap berbagai sistem perpajakan secara elektronik dengan sistem *online* tersebut terutama sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau sudah berjalan dengan cukup baik dan dapat memberikan berbagai kemudahan bagi para wajib pajak dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakannya walaupun masih ditemui kendala dalam pelaksanaannya..

2. Efisiensi waktu dan biaya

Pada dasarnya reformasi perpajakan melalui pengembangan sistem yang ada dilakukan guna memberikan kemudahan pelayanan perpajakan yang dapat dirasakan oleh wajib pajak dalam melakukan proses perpajakannya. Hal tersebut dikarenakan berbagai pengembangan yang ada dilakukan dengan mempertimbangkan dan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan wajib pajak selama ini. Oleh karena itu pengembangan sistem selalu dilakukan agar memberikan dampak dan kemudahan para wajib pajak. Dalam penerapan sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam sekretariat Daerah Provinsi Riau efisiensi waktu dan biaya adalah salah satu cara memudahkan para wajib pajak dalam melakukan proses perpajakannya, efisiensi waktu dan biaya diukur dengan cara membandingkan dari sebelum adanya sistem *e-billing* dan sesudah adanya sistem *e-billing* yang mana paling sedikit memerlukan waktu dan biaya dalam melakukan proses perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Penerapan sistem *e-billing* jika dilihat dari segi efisiensi waktu, maka sistem *e-billing* dapat dikatakan sudah efektif karena sistem *e-billing* memberikan keleluasan wajib pajak dalam proses perpajakan mulai dari mendaftar hingga membayar pajak. Sistem *e-billing* dibuat secara sederhana melalui suatu sistem sehingga para wajib pajak sudah bisa mengaksesnya hanya dengan melalui *Smartphone* yang memiliki koneksi internet. Wajib pajak dapat melakukan proses perpajakan di mana saja dan kapan saja sehingga mampu mengurangi keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak karena sistem yang fleksibel dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Jika dilihat dari segi efisiensi waktu dan biaya dalam pelaksanaannya dapat dikatakan efektif karena sangat menghemat kertas, seperti pelaporan pada sistem *e-billing* tidak ada memaparkan SPT Tahunan lewat media kertas karena semua data langsung diisi dalam kolom yang sudah tersedia pada sistem *e-billing*. Para wajib pajak dapat melakukan kegiatan perpajakannya tanpa harus memakan waktu yang lama dan biaya yang lebih sedikit, dalam menggunakan sistem *e-billing* waktu dapat dikatakan lebih efisiensi karena proses yang sangat singkat dan mudah karena membantu semua proses perpajakan pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam sekretariat Daerah Provinsi Riau.

3. Kesiapan sistem *e-billing*

Jika dilihat dari kesiapan sistem, sistem *e-billing* ini masih memerlukan banyak pembaruan dan perbaikan-perbaikan untuk kelancaran sistem kedepannya. Karena sistemnya *online* sering terjadi *server down* adanya migrasi-migrasi data dan migrasi-migrasi sistem untuk kelancaran pengoperasian. Salah satu penyebab terjadinya *server down* adalah kondisi server dalam keadaan sibuk. Bagaimana pun juga server adalah sebuah mesin yang terbatas kemampuannya dalam melayani para penggunanya. Dalam sistem *e-billing*, jumlah wajib pajak yang mengakses sistem ini sangat banyak dan terpusat pada satu server. Terlebih lagi waktu ketika mengakses pada jam-jam sibuk secara bersamaan, ini yang menyebabkan *server* DJP menjadi *overload* dan *down* tidak terulang kembali karena dapat menghambat wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

4. Terjaminnya keamanan dan kenyamanan wajib pajak

Dalam menerapkan sistem *e-billing*, Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau berupaya memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak, salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas penunjang berupa media elektronik untuk melakukan kewajiban perpajakan. Media elektronik yang telah disediakan oleh Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau berupa beberapa unit *Personal Computer* (PC). PC ini telah terhubung dengan koneksi internet dan *disetting* khusus untuk pelaksanaan kegiatan perpajakan seperti pengisian data untuk pembayaran pajak pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Jika dilihat dari segi keamanan dan kenyamanan wajib pajak, maka penerapan sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau dikatakan efektif, hal ini dibuktikan pada keamanan data wajib pajak yang dimasukkan dalam *server* pusat yang dijamin keamanannya serta fasilitas tambahan berupa perangkat komputer dalam bentuk PC yang tersedia di Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau untuk membuat kenyamanan wajib pajak dalam melakukan proses perpajakan.

5. Pelayanan kepada wajib pajak

Memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak menjadi prioritas DJP. Sistem perpajakan yang menganut sistem *self assessment* yang artinya wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung kewajiban pajak, membayar pajak terutang, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri, menyebabkan wajib pajak akan sangat memerlukan informasi dan bimbingan dalam hal pelaksanaan proses perpajakan. Pelayanan kepada wajib pajak yang merupakan pelayanan umum yang tidak berorientasi laba yang diberikan oleh DJP kepada wajib pajak untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Setiap pelayanan yang diberikan kepada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau telah diatur dalam standar pelayanan. Pegawai Bank juga menjalani pelatihan rutin tiap tahunnya sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, dan dapat memenuhi seluruh kebutuhan dan kepentingan wajib pajak. Sesuai dengan pengamatan peneliti di lapangan, para pegawai bank dengan ramah dan tekun memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Ketika wajib pajak mengalami kesulitan mengenai pengoperasian sistem *online* pajak, pegawai bank dengan sigap memberikan penjelasan dan membantu wajib pajak dalam proses perpajakan tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan mengenai implementasi sistem *e-billing* dan perbandingan pembayaran pajak sebelum adanya sistem *e-billing* dan sesudah adanya sistem *e-billing* ambil kesimpulan pada penelitian ini menjelaskan (1) Implementasi sistem *e-billing* pada Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau terdapat beberapa bagian pelaksanaan dan dapat diuraikan menjadi 2 bagian yaitu sosialisasi

penggunaan sistem *e-billing* dan transaksi pembayaran pajak menggunakan sistem *e-billing*. (2) Pembayaran pajak sebelum adanya sistem *e-billing* Biro Perencanaan dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang banyak menimbulkan keluhan dari wajib pajak seperti menghabiskan waktu, tenaga serta biaya dalam proses pembayaran pajak dan banyaknya kode akun dan kode jenis Setoran Pajak membuat wajib pajak lebih memilih sistem *e-billing* maka akan semakin memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak tanpa harus menghabiskan waktu, tenaga serta biaya. Untuk kode akun pajak, kode jenis setoran pajak, sistem *e-billing* sudah mengatur pilihan yang tersedia sesuai dengan jenis pajak yang akan dibayar dan berdasarkan profil pengguna *e-billing* wajib pajak hanya tinggal menghubungi *call center e-billing* atau mencari penyelesaiannya berdasarkan kode komplikasi error *e-billing*. (3) Sistem Pembayaran Pajak menggunakan sistem *e-billing* lebih efektif dan efisien karena proses pembayaran pajak relatif lebih sederhana. Wajib pajak tidak perlu lagi membuat keterangan data pajak terutang secara manual di formulir SSP sampai 4 (empat) atau 5 (lima) rangkap, wajib pajak hanya tinggal menginput data di Surat Setoran Elektronik melalui sistem *e-billing* dan secara otomatis sistem akan membuat jumlah rangkapnya. Untuk pembayaran pajaknya wajib pajak hanya tinggal mencetak kode *billing* dan tempat melakukan pembayaran bukan hanya terbatas di Bank atau Kantor Pos melainkan bisa melalui ATM, Mesin EDC atau *Internet Banking*.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya maka peneliti memberikan beberapa saran (1) Untuk Biro Administrasi Perencanaan dan Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Riau disarankan untuk sering melakukan koordinasi mengenai penerapan sistem aplikasi *e-billing* sehingga mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. (2) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat meneliti sistem *e-billing* pada masyarakat umum yang membayar pajak, karena banyak masyarakat umum yang belum mengetahui sistem pembayaran pajak menggunakan sistem *e-billing*.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman. Sisilia dkk. 2015. Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). Jurusan Administrasi Publik. Universitas Brawijaya. Malang vol.3 No.5
- Adi. (2018) Efektivitas Tingkat Penerimaan Pajak Sebelum Dan Sesudah Penggunaan Metode E-Billing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, *Universitas Negeri Makassar* vol.3 No.13
- Anggara, S. (2018) *Kebijakan Publik*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Arifin Zainal. (2015) Strategi Sistem Informasi E-Filing Dan E-Billing Sebagai E-Communication Administrasi Perpajakan, *Universitas Negeri Jember* vol.5 No.2.
- Boediono. 2013. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, N.P.W.P dan Ni Putu Supadmi. (2018) Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP, *Universitas Udayana* Vol.28 No.2
- Dewi, R.C, Hanna Pratiwi, Avezrima Rahmamuthi, Berta Agus Petra, Agung Ramadhanu. (2019) Pengaruh Sistem E-Billing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Universitas Putra Indonesia Vol.1 No.2*
- Dwimawanti, H. I (2010) *Kualitas Pelayanan Publik*, *Dialogue Vol.1 No.1*
- Hadiana, A. I dan Faiza Renaldi. (2018) Penerapan Mobile Government Pada Monitoring Aktifitas Aparatur Sipil Negara Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung Barat, *Universitas Jenderal Achmad Yani Vol.2 No.2*

- Ilham. M . (2017) Analisis Model Penerimaan Teknologi Pada Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem E-Billing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke, Universitas Musamus Merauke Vol 21 No 1.
- Jawas, Fatimah, dkk (2017) Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali)
- Larasati. E. (2008) Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) Dan Partisipasi Publik, Univesitas Diponegoro Vol.5 No.2
- Nur Indah, S. (2018) Implementasi E-Filling pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat. Departemen Administrasi Publik. Universitas Sumatera Utara.
- Rizwany, Alvinda. (2018) Perbandingan Pembayaran Pajak Menggunakan Surat Setoran Pajak dan *E-Billing* di kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Departemen Administrasi Publik. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2012) *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, W. (2015) *Akuntansi Sektor Publik*, Pustaka Baru Pers, Yogyakarta.
- Sujarweni, W. (2015) *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* , Pustaka Baru Pers, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Wibowo, Arie dkk (2020) *Pengaruh pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah Lain, Kabupaten Ponorogo*
- Widjaja, H dan Arthur Jaya Siagian (2017) Analisis Penerapan E-System Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan, *Universitas Tarumanagara* Vol.20 No. 03
- Yusdita, E, E. (2017) Studi Interpretif Untuk Memahami Perilaku Keengganan Menggunakan E-Billing, Universitas PGRI Madiun Vol.6 No.1