Jurnal Akuntansi dan Bisnis (Akuntansi) Vol 5, No.1, Mei 2025, pp.259 -266
p-ISSN : 2808-9022 (print)
e-ISSN : 2798-1789 (online)
http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/JIAB ■ page 259

IMPLEMENTASI FITUR E-PBK TERHADAP KETERCAPAIAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Ferawati[1], Kristianna Sihotang[2], Suci Amelia Putri[3]
[1] Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Jl. Warakauri, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, e-mail: ferawati.zhang@wbi.ac.id
[2] Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Jl. Warakauri, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, e-mail: kristiannasihotang20@gmail.com
[3] Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Jl. Warakauri, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, e-mail: suci.amelia.putri@wbi.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 April 2025
Received in revised form 9 May 2025
Accepted 10 May 2025
Available online 31 May 2025

ABSTRACT

This study aims to understand how the e-PBK service issued on DJP Online can meet the service standards set by the Directorate General of Taxes. This research uses a qualitative method and a descriptive analysis approach. The data for this study were obtained through a questionnaire, which resulted in primary data, and were analyzed using a narrative analysis method. Based on the research findings, the implementation of the e-PBK feature in the field does not align with the service standards set by the Directorate General of Taxes. The process of transferring funds, which should be faster, has become very slow, and the transfer requests submitted by the KPP (Tax Service Office) where the taxpayer or entity is registered are often rejected without clear explanation. The conclusion of this study is that to achieve the service standards established by the Directorate General of Taxes and improve the quality of tax services, the e-PBK service providers must enhance the speed and timeliness of processing e-PBK requests, increase service responsiveness, and continuously evaluate and improve.

Keywords: Fund Transfer, Directorate General of Taxes, e-PBK Service, Tax Service Quality

Received April 30, 2023; Revised May 9, 2023; Accepted May 10, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana layanan e-PBK yang diterbitkan pada DJP Online dapat mencapai standar pelayanan yang telah disusun oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat kualitatif dan pendekatan analisis deskriptif. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang menghasilkan data primer, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis naratif. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi fitur e-PBK yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Proses dalam pemindahbukuan yang seharusnya lebih cepat menjadi sangat lama dan pemindahbukuan yang diajukan pihak KPP tempat OP atau badan terdaftar seringkali ditolak tanpa penjelasan yang jelas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa untuk dapat mencapai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh DJP dan meningkatkan kuliatas pelayanan pajak, pihak layanan e-PBK harus meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pengolahan permohonan e-PBK, meningkatkan responsifitas layanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus.

Kata Kunci: Pemindahbukuan, Direktorat Jenderal Pajak, Layanan e-PBK, Kualitas Pelayanan Pajak

1. PENDAHULUAN

Penerimaan pajak hingga April 2024 mencapai 67,4 persen dari semua penerimaan negara, atau 624,19 triliun dari 924,9 triliun. Sisa 32,6 persen lainnya merupakan penerimaan dari Kepabeanan dan Cukai serta Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Penerimaan pajak tersebut didominasi oleh PPh Nonmigas (ketercapaian 35,45 dari target), PPN & PPnBM terealisasi Rp 218,5 trilliun (ketercapaian 19,20 dari target), PPh Migas, serta PBB & Pajak Lainnya (Haspramudilla, 2024).

Ketercapaian penerimaan pajak tersebut dapat terwujud dari ketaatan Wajib Pajak dalam melakukan penyetoran pajak, baik Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam proses ketaatan pajak, Wajib Pajak diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang harus mereka bayarkan. Hal ini dapat memicu potensi terjadinya kesalahan yang diakibatkan oleh kurangnya ketelitian Wajib Pajak.
Kesalahan dalam penyetoran pajak dapat disebabkan oleh kekeliruan dalam menginput Jenis Pajak dan Jenis Setoran yang harus diinput ketika membuat e-Billing. Salah dalam menginput masa pajak atau jumlah pajak yang harus dibayarkan juga menjadi salah satunya. Fenomena tersebut dapat diantisipasi dengan suatu proses yang dinamakan Pemindahbukuan.

Pemindahbukuan, sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 242/PMK.03/2014, merupakan proses alih pembukuan atas penerimaan pajak untuk dicatat pada jenis penerimaan yang tepat sesuai ketentuan perundang-undangan. Ketentuan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan pemindahbukuan telah diatur secara rinci dalam peraturan tersebut. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan Standar Pelayanan di lingkungannya berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tanggal 30 Maret 2022. Dalam keputusan ini diatur mengenai syarat pelayanan, struktur sistem, mekanisme, tahap-tahap serta durasi penyelesaian, biaya atau tarif yang dikenakan, hasil atau produk layanan, serta tata cara penanganan pengaduan, termasuk saran dan masukan dari wajib pajak yang berkaitan dengan proses pemindahbukuan. Pada saat ketentuan tersebut diberlakukan, permohonan pemindahbukuan diajukan kepada DJP melalui KPP yang mengadministrasikan pembayaran pajak, dan mekanisme tersebut terus disesuaikan mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan publik.

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi yang pesat mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pemuktahiran dalam proses pemindahbukuan ini, yaitu menambahkan layanan e-PBK pada DJP Online. Layanan e-PBK ini diuji coba pada Oktober 2022 di 10 Unit KPP, yaitu KPP Pratama Tigaraksa, Semarang Barat, Kebumen, Jakarta Pluit, Serpong, Kosambi, Bandung Cibeunying, Surabaya Rungkut, Gianyar, dan Tangerang Barat. Setelah pengujian layanan ini di 10 KPP berhasil, maka layanan e-PBK saat ini dapat digunakan secara nasional (Simanjuntak, 2022)

Dari jabaran di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait implementasi fitur e-PBK terhadap ketercapaian standar pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

mengetahui bagaimana layanan e-PBK yang diterbitkan pada DJP Online dapat mencapai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh DJP.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemindahbukuan

Pemindahbukuan merupakan mekanisme untuk memindahkan pencatatan atas penerimaan pajak agar tercatat di jenis penerimaan yang semestinya. Berdasarkan ketentuan dalam PMK No.242/PMK.03/2014, proses ini dapat terjadi dalam beberapa kondisi, antara lain:

1. Kesalahan pengisian formulir seperti Surat Setoran Pajak (SSP) atau SSPCP, baik atas nama Wajib Pajak sendiri maupun pihak lain;
2. Kekeliruan saat input data pembayaran melalui sistem elektronik, sebagaimana tercantum dalam Bukti Penerimaan Negara (BPN);
3. Kesalahan pencatatan oleh pihak bank atau kantor pos yang bertindak sebagai penerima setoran (Bank/Pos Persepsi maupun Bank Devisa Persepsi);
4. Kekeliruan internal yang terjadi dalam pengisian atau perekaman Bukti Pemindahbukuan oleh petugas dari Direktorat Jenderal Pajak;
5. Pemisahan setoran pajak melalui satu dokumen (SSP, SSPCP, BPN, atau Bukti Pbk) dialokasikan ke dalam jenis-jenis pajak pajak, atau pembagian untuk beberapa Subjek Pajak maupun objek pajak PBB;
6. Pembayaran pajak yang melebihi ketentuan, di mana nilai pada SSP, BPN, atau Bukti Pbk lebih besar dari jumlah yang seharusnya terutang menurut berbagai surat ketetapan atau pemberitahuan pajak;
7. Pembayaran berlebih pada SSPCP atau Bukti Pbk dibandingkan jumlah pajak terutang berdasarkan dokumen impor, dokumen cukai, maupun surat tagihan/penetapan lainnya;
8. Alasan lainnya yang diperkenankan menurut kebijakan dari Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, pembayaran pajak yang telah dilakukan melalui instrumen resmi seperti Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak (SSPCP), Bukti Penerimaan Negara (BPN), maupun Bukti Pemindahbukuan (Pbk), dimungkinkan untuk dialihkan melalui mekanisme pemindahbukuan ke jenis kewajiban perpajakan lain yang masih dalam ruang lingkup ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengalihan tersebut dapat mencakup berbagai jenis pajak, antara lain Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta Bea Meterai, selama memenuhi persyaratan administratif dan substantif yang ditetapkan oleh otoritas pajak. Permohonan pemindahbukuan dapat diajukan sepanjang pembayaran yang tercantum dalam dokumen-dokumen tersebut belum diperhitungkan atau dikompensasikan dengan pajak yang terutang sebagaimana tercantum dalam Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak, Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang, Surat Tagihan Pajak PBB, Surat Ketetapan Pajak PBB, Pemberitahuan Impor Barang (PIB), dokumen cukai, maupun surat tagihan atau surat penetapan lainnya(Laoly, 2014).

Namun demikian, terdapat ketentuan yang membatasi pelaksanaan pemindahbukuan, yaitu:

1. Pemindahbukuan tidak dapat dilakukan terhadap SSP yang dianggap setara dengan Faktur Pajak namun tidak memiliki hak untuk dikreditkan;
2. Pemindahbukuan tidak dapat dialihkan untuk pembayaran PPN atas objek pajak yang wajib dibayar sendiri oleh Wajib Pajak melalui SSP yang dianggap setara dengan Faktur Pajak;
3. Pemindahbukuan tidak berlaku sebagai penyelesaian kewajiban Bea Meterai yang telah dibayarkan melalui pencetakan tanda lunas Bea Meterai secara digital menggunakan perangkat tera khusus;

Pemindahan pencatatan pembayaran oleh Wajib Pajak yang menggunakan mata uang Dolar Amerika Serikat hanya diperkenankan untuk mengalihkan dana antar jenis transaksi pajak yang juga dilakukan dalam mata uang yang sama, yaitu Dollar Amerika Serikat. Pengajuan permohonan pemindahbukuan dilakukan dengan menyampaikan Surat Permohonan Pemindahbukuan kepada Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat administrasi pembayaran pajak tersebut dicatat(Poernomo, 2002). Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, proses penyelesaian permohonan pemindahbukuan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari kalender terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap oleh unit pelayanan yang berwenang (Kurniati, 2022).

Dokumen yang harus dilampirkan bersama surat permohonan pemindahbukuan dapat bervariasi, tergantung pada alasan dilakukannya pemindahbukuan tersebut. Adapun dokumen yang dimaksud meliputi:

1. Asli Surat Setoran Pajak (SSP) lembar pertama, asli Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak (SSPCP) lembar pertama, asli Bukti Pemindahbukuan (Pbk) lembar pertama, dokumen Bukti Penerimaan Negara (BPN), atau bukti pembayaran Pajak Penghasilan dalam mata uang Dollar AS asli yang dimohonkan untuk dipindahbukukan;
2. Apabila permohonan pemindahbukuan diajukan akibat kesalahan perekaman yang dilakukan oleh petugas Bank Persepsi, Pos Persepsi, Bank Devisa Persepsi, atau Bank Persepsi Mata Uang Asing, permohonan tersebut harus disertai dengan surat pernyataan asli mengenai kesalahan perekaman yang dikeluarkan oleh pimpinan lembaga tempat pembayaran tersebut dilakukan;
3. Jika permohonan pemindahbukuan diajukan berdasarkan SSPCP, permohonan tersebut harus dilengkapi dengan dokumen asli berupa Pemberitahuan Pabean Impor, dokumen cukai asli, atau surat tagihan/surat penetapan asli;
4. Jika permohonan pemindahbukuan diajukan berdasarkan SSP, SSPCP, BPN, atau Bukti Pbk yang tidak mencantumkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau mencantumkan angka 0 (nol) pada sembilan digit pertama NPWP, permohonan tersebut wajib disertai dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari penyetor atau pihak yang menerima pemindahbukuan;
5. Jika penyetor melakukan kesalahan dalam pengisian NPWP, permohonan harus dilengkapi dengan fotokopi identitas penyetor atau dokumen identitas wakil badan.
6. Apabila nama dan NPWP pemegang asli SSP yang mengajukan permohonan pemindahbukuan tidak sesuai dengan yang tercantum dalam SSP, permohonan tersebut wajib disertai dengan surat pernyataan resmi dari Wajib Pajak yang nama dan NPWP-nya tercantum dalam SSP, yang menyatakan bahwa pembayaran pajak tersebut bukan untuk kepentingannya sendiri dan memberikan persetujuan untuk dipindahbukukan (DJP, 2022b).

2.2 Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan aplikasi atau sistem informasi yang dikenal sebagai DJP online pada tahun 2014, yang berfungsi untuk memberikan wadah kepada Wajib Pajak dalam mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) mereka. Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan APBN di Indonesia. Beragam jenis Pajak diwajibkan berdasarkan Undang-Undang oleh negara kepada Wajib Pajak, seperti Pajak Penghasilan, Cukai, dan lain-lain. DJP telah mengimplementasikan beberapa fasilitas untuk membantu proses taat pajak bagi Wajib Pajak. Salah satu contohnya adalah penyerahan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik dan real time melalui situs DJP Online (www.pajak.go.id). Melalui situs tersebut, Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban yaitu menghitung, menyetor, dan melaporkan perpajakan secara elektronik tanpa perlu ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Pada Desember 2022, DJP menambahkan layanan baru yaitu e-PBK, dimana Wajib Pajak dapat melakukan pemindahbukuan secara elektronik (Redaksi DDTCNews, 2022).

2.3 Layanan e-PBK

Selain menyampaikan permohonan pemindahbukuan secara langsung dalam bentuk tertulis ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdapat alternatif lain berupa pengajuan secara elektronik melalui layanan e-PBK(Swaranurani, 2022). Fitur ini dapat diakses melalui laman DJP Online sejak akhir tahun 2022.
Layanan e-PBK menawarkan berbagai kemudahan, antara lain:

1. Tidak memerlukan lampiran dokumen fisik;
2. Tersedia menu pelacakan status permohonan;
3. Hasil pemindahbukuan dapat diunduh langsung melalui DJP Online;
4. Tersedia pemantauan saldo pemindahbukuan yang dapat diproses.

Penggunaan layanan e-PBK mensyaratkan(Kusumaningrum, 2023):

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

1) Akun DJP Online
2) Sertifikat Elektronik
3) Jenis Pemindahbukuan yang Didukung: Melalui e-PBK, Anda dapat mengajukan pemindahbukuan untuk:
    a) Koreksi kesalahan setor dan pemecahan SSP non-PBB.
    b) Setoran yang belum tercatat atau dilaporkan di SPT.
    c) Kode billing yang diterbitkan melalui DJP Online dan berasal dari *core billing* DJP.
    d) Pemindahbukuan ke NPWP yang sama.
    e) Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran untuk pembayaran pajak masa dan tahunan tertentu.
    a. Nomor Transaksi Penerimaan Negara
4) Pemindahbukuan yang Belum Didukung e-PBK sebagai berikut:
    a) Pemindahbukuan ke NPWP lain.
    b) Pemindahbukuan dari NPWP 000 (non-NPWP).
    c) Pemindahbukuan atas pemindahbukuan lainnya.
    d) Setoran Ketetapan Pajak dan Sanksi Pajak.
    e) Pemindahbukuan dengan jumlah pembayaran yang melebihi utang pajak.
5. Dokumen Fisik: dokumen dari e-PBK yang berupa salinan elektronik.

Menu Utama dalam Layanan e-PBK

Layanan e-PBK (elektronik Pemindahbukuan) pada DJP Online menyediakan empat menu utama yang dirancang untuk mempermudah Wajib Pajak dalam proses pemindahbukuan secara daring:

1. *Dashboard*
   Menu *dashboard* pada sistem tersebut menyajikan ringkasan informasi wajib pajak , meliputi nama, NPWP/NIK, nomor telepon, alamat domisi dan alamat email.
2. Permohonan
   Pengguna dapat mengajukan permohonan pemindahbukuan dengan lebih mudah melalui sistem digital yang disediakan. Wajib Pajak dapat memasukkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) dan melakukan validasi untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran data sebelum pengajuan.
3. Monitoring
   Menu ini menyediakan fitur untuk memantau status permohonan pemindahbukuan, apakah sedang diproses, disetujui, atau ditolak. Selain itu, menu ini memungkinkan Wajib Pajak untuk melihat BPS, rincian permohonan, serta mencetak permohonan. Setelah proses selesai, status permohonan akan diperbarui di Dashboard sesuai dengan hasilnya.
4. Konfirmasi
   Menu ini berfungsi untuk memverifikasi Bukti Pemindahbukuan yang diterima, baik yang berasal dari permohonan e-PBK maupun yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (DJP, 2022a).

Dengan adanya fitur-fitur tersebut, layanan e-PBK diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pemindahbukuan pajak secara elektronik.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Metode Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Metode Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui eksplorasi perilaku, motivasi,persepsi dan tindakan subjek penelitian. Pemahaman ini diperoleh secara holistik melalui deskripsi naratif dalam konteks yang spesifik dan alami, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Analisis deskriptif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk memberikan gambaran yang detail tentang fenomena atau objek yang diteliti. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data, menganalisisnya secara menyeluruh, dan menyajikan hasil analisis dalam bentuk deskripsi yang sistematis dan komprehensif.

Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuisioner yang telah terkumpul untuk dianalisis sehingga memperoleh wawasan mendalam terkait implementasi fitur e-PBK terhadap ketercapaian standar pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kuisioner ditujukan kepada Wajib Pajak Badan yang telah melaksanakan pembukuan secara elektronik melalui situs DJP Online.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis Naratif dimana mengumpulkan deskripsi peristiwa atau kejadian dan disusun menjadi cerita. Metode analisis data ini bertujuan untuk memahami dan menafsirkan struktur, konten, dan makna narasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Terhadap Kuesioner Wajib Pajak Badan

No	KPP Tempat OP atau Badan Terdaftar	Persentase
1	KPP Madya Dua Medan	7.14%
2	KPP Pratama Lubuk Pakam	75.00%
3	KPP Pratama Medan Barat	7.14%
4	KPP Pratama Medan Belawan	3.57%
5	KPP Pratama Medan Timur	3.57%
6	KPP Pratama Tangerang Barat	3.57%
Jumlah		100%

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis terhadap kuesioner Wajib Pajak Badan, dapat dilihat bahwa persentase responden yang diperoleh oleh peneliti adalah 7.14 % dari KKP Madya Dua Medan, 75.00% dari KPP Pratama Lubuk Pakam , 7.14% dari KKP Pratama Medan Barat, 3.57% dari KPP Pratama Medan Belawan, 3.57% dari KPP Pratama Medan Timur dan 3.57% dari KPP Pratama Tangerang Barat. Berdasarkan hasil analisis jawaban responden, ditemukan adanya kendala pada saat mengajukan permohonan pemindahbukuan dari persentase tertinggi, yang dimana pada saat mengajukan permohonan pemindahbukuan hasilnya tidak tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa proses pemindahbukuan masih memiliki beberapa kendala yang perlu diatasi.

Berdasarkan data yang diperoleh, proses hasil persetujuan pemindahbukuan melalui fitur e-PBK memiliki variasi waktu yang cukup besar yaitu hasil persetujuan yang paling singkat adalah 2 hari dan hasil persetujuan yang paling lama adalah 70 hari sehingga rata-rata hasil persetujuan pemindahbukuan adalah 31,2 hari dari tanggal yang diajukan oleh pihak KPP tempat OP atau badan terdaftar.

Namun, beberapa KKP tempat OP atau badan terdaftar pemindahbukuannnya ditolak dengan alasan yang tidak diketahui. Hal ini menunjukkan bahwa proses pemindahbukuan masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu diatasi. Setelah menerima hasil penolakan, pihak KKP tempat OP atau badan selanjutnya mengajukan kembali kepada pihak layanan e-PBK yang menolak permohonan secara langsung tanpa informasi yang lengkap dan tanpa penjelasan mengapa permohonan pemindahbukuan ditolak. Selain itu, hasil konfirmasi dari proses pengajuan kembali atas pemindahbukuan juga memakan waktu yang lama. Hal ini juga menunjukkan bahwa proses pemindahbukuan masih memiliki beberapa kendala yang perlu diatasi. Berdasarkan analisis dari kendala

p-ISSN: 2808-9022 e-ISSN: 2798-1789

yang dihadapi oleh pihak KP tempat OP atau badan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak masih belum memuaskan. Proses dan progres pemindahbukuan yang lama, serta alasan penolakan yang tidak jelas, menjadi beberapa faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan pajak belum memuaskan.Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi tehadap fitur e-PBK untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses pemindahbukuan dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, proses pemindahbukuan yang terjadi justru mengalami proses yang panjang. Hal ini bertentangan dengan tujuan adanya fitur e-PBK, yaitu mempermudah dan mempercepat proses pemindahbukuan bagi pihak KPP tempat OP atau badan. Keterlambatan proses pemindahbukuan ini dapat menyebabkan beberapa dampak negatif, seperti keterlambatan dalam pengolahan data, kesalahan dalam pengolahan data, dan ketidakpuasan dari pihak KPP tempat OP atau badan. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam proses pemindahbukuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Jika progres dan proses konfirmasi e-PBK ditolak dan disetujui dipercepat, pihak KPP tempat OP atau badan terdaftar dapat memproses kembali pemindahbukuannya dengan cepat sehingga mendapatkan hasil yang di inginkan.

Berdasarkan Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sesuai Keputusan Dirjen bahwasannya untuk proses dan progres atas konfirmasi terkait e-PBK akan selesai dalam waktu paling lama 21 hari sejak permohonan diterima lengkap. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa prosesnya melewati batas waktu yang telah ditentukan. Bahkan, ada beberapa kasus yang memerlukan waktu berbulan-bulan untuk menerima hasil konfirmasi, baik diterima maupun ditolak. Jika proses permohonan pemindahbukuan dengan menggunankan layanan e-PBK dipercepat, tepat waktu dan meningkatkan kualitas fitur e-PBK serta responsifitas layanan pelanggan maka proses pemindahbukuan akan lebih efisien dan tujuan Diektorat Jenderal Pajak untuk mempermudah proses pemindahbukuan akan lebih cepat tercapai. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan oleh pihak KPP tempat OP atau badan dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses pemindahbukuan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Utami, 2023) dan (Safrizal et al., 2024), disebutkan bahwa penggunaan fitur e-PBK mampu menyelesaikan permohonan pemindahbukuan secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, hasil penelitian ini justru menunjukkan kondisi yang berbanding terbalik, di mana proses pemindahbukuan yang seharusnya lebih cepat justru mengalami keterlambatan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Suparlan, 2024), yang menunjukkan bahwa proses permohonan pemindahbukuan memerlukan waktu yang lama hingga hasilnya diterima oleh Wajib Pajak dan . Proses pemindahbukuan dengan menggunakan fitur e-PBK, yang seharusnya memiliki jangka waktu penyelesaian lebih cepat, ternyata tidak menunjukkan perbedaan signifikan dibandingkan dengan proses pemindahbukuan secara langsung. Jangka waktu penyelesaian proses pemindahbukuan secara langsung diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Jessica Ayu Ashara, 2023).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan e-PBK yang diterbitkan pada DJP Online dapat mencapai standar pelayanan yang telah disusun oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan melalui serangkaian tahapan, mulai dari pengumpulan data hingga pengolahan data dan menganalisis data dengan metode analisis naratif, maka dapat disimpulkan bahwa layanan e-PBK yang diterbitkan pada DJP Online tidak dapat mencapai standar pelayanan yang telah di susun oleh Direktorat Jenderal Pajak dan kualitas pelayanan pajak juga masih belum memuaskan dikarenakan progres dan proses terkait konfirmasi e-PBK yang seharusnya lebih cepat menjadi sangat lama. Berdasarkan hasil kueisoner rata-rata permohonan e-PBK yang disetujui sebesar 64.29 % dari total responden yang dijawab. Oleh karena itu, untuk layanan e-PBK yang diterbitkan pada DJP Online dapat mencapai standar pelayanan yang telah disusun oleh Direktorat Jenderal Pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan cara:

1. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pengolahan permohonan e-PBK.
2. Meningkatkan kualitas dan akurasi informasi yang disampaikan melalui layanan e-PBK.
3. Meningkatkan kemudahan dan keamanan akses ke layanan e-PBK.
4. Meningkatkan kualitas dan responsifitas layanan pelanggan DJP Online.
5. Melakukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus terhadap layanan e-PBK untuk memastikan bahwA standar pelayanan yang telah disusun oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

DJP. (2022a). *e-PBK v.1 (Aplikasi Pemindahbukuan)*. Pajak.Go.Id. https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/e-pbk-v1-aplikasi-pemindahbukuan

DJP. (2022b). *Pemindahbukuan*. Pajak.Go.Id. https://www.pajak.go.id/id/pemindahbukuan-0

Haspramudilla, D. (2024). *APBN Kita April 2024: Terjaga Surplus dan Positif, Waspadai Pelambatan Penerimaan Negara*. Media Keuangan. https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/apbn-kita-april-2024-terjaga-surplus-dan-positif-waspadai-pelambatan-penerimaan-negara

Jessica Ayu Ashara, H. (2023). *Tinjauan Pelaksanaan pemindahbukan Pembayaran Pajak*.

Kurniati, D. (2022). *Ada e-Pbk, DJP Jelaskan Durasi Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan*. DDTC. https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/42731/ada-e-pbk-djp-jelaskan-durasi-penyelesaian-permohonan-pemindahbuku

Kusumaningrum, N. A. (2023). *e-Pbk v.2.0: Transformasi Menuju Efisiensi dan Kemudahan*. DJP. https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/e-pbk-v20-transformasi-menuju-efisiensi-dan-kemudahan?utm

Laoly, Y. H. (2014). *Tata Cara Pembayaran Dan Penyetoran Pajak*. DJP. https://pajak.go.id/index.php/id/peraturan/tata-cara-pembayaran-dan-penyetoran-pajak?

Poernomo, H. (2002). *Pelaksanaan Teknis Tata Cara Pemindahbukuan Atas Kekeliruan Pembayaran Pajak Penghasilan Dalam Mata Uang Dollar Amerika Serikat*. Ortax. https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/1339?utm

Redaksi DDTCNews. (2022). *Berlaku Nasional, Bisa Pemindahbukuan Tanpa Perlu ke Kantor Pajak*. DDTC. https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/44170/berlaku-nasional-bisa-pemindahbukuan-tanpa-perlu-ke-kantor-pajak

Safrizal et al. (2024). *Mekanisme Pengajuan Permohonan Pemindahbukuan Melalui E-PBK Akibat Kesalahan Pengisian Data E-Billing Di Kantor Pelayanan Pajak.*

Simanjuntak, A. (2022). *Layanan e-PBK Berlaku Nasional,Begini Hasil Evaluasi Ditjen Pajak*. Belasting.Id. https://www.belasting.id/artikel/80426/Layanan-e-PBK-Berlaku-Nasional-Begini-Hasil-Evaluasi-Ditjen-Pajak/

Suparlan, D. B. D. A. L. (2024). *Proses Pemindahbukuan atas Kesalahan Pembuatan Kode Billing melalui Fitur E-PBK pada Situs DJP Online di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Praya*.

Swaranurani, D. S. (2022). *Efisiensi Waktu, Tenaga, dan Biaya Bersama e-PBK*. DJP. https://www.pajak.go.id/id/artikel/efisiensi-waktu-tenaga-dan-biaya-bersama-e-pbk?utm

Utami, A. D. (2023). *Analisa Perbandingan Pemindahbukuan Sebelum Dan Sesudah Berlakunya Fitur E-PBK*.