

## Tinjauan Pelaksanaan Pemindahbukuan Pembayaran Pajak

Jessica Ayu Ashara<sup>1</sup>, Hartini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pelayanan Pajak Jakarta Timur

<sup>2</sup>Universitas Patempo, Makassar, Sulawesi Selatan

<sup>1\*</sup>jessicaashara@gmail.com, <sup>2</sup>antyhartini@gmail.com

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received November 02, 2023

Revised November 05, 2023

Accepted November 08, 2023

Available online November 30, 2023

#### Kata Kunci:

kode billing; pembayaran pajak;  
pemindahbukuan (Pbk)

#### Keywords:

billing code; tax payment; overbooking  
(Pbk)



### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dan membandingkannya dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku, seberapa besar tingkat penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) terhadap permohonannya, alasan Wajib Pajak memilih melakukan Pemindahbukuan (Pbk), dan kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk). Penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa metode kepustakaan dan metode lapangan. Subjek yang diteliti dalam karya ilmiah ini adalah Pelaksana Seksi. Pelayanan dan Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan. Sementara objek yang diteliti yaitu proses penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur untuk tahun 2021 dan 2022. Proses pengumpulan data berupa metode lapangan dengan mengambil data asli dan wawancara dilakukan pada tanggal 4 Mei 2023 s.d. 10 Mei 2023 di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur. Metode kepustakaan dilakukan dengan membaca literatur berupa Peraturan Menteri Keuangan, Undang-Undang Perpajakan, buku, jurnal ilmiah, aturan-aturan pelaksanaan lainnya, dan artikel-artikel untuk memperoleh data sekunder. Penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor

Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur telah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku dan tingkat penyelesaiannya selama tahun 2021 dan 2022 mencapai 100%. Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur mengajukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) karena kesalahan pembuatan kode billing. Selama menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) kendala yang dihadapi berupa permohonan yang diajukan untuk 1 (satu) Wajib Pajak jumlahnya cukup banyak dan jangka waktu pengajuan permohonan mendekati jatuh tempo pembayaran masa pajak yang akan dipindahbukukan.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the process of completing the application for Transfer (Pbk) and compare it with the applicable Standard Operating Procedure (SOP), how much the completion rate of Transfer (Pbk) is for the application, the reason for the Taxpayer choosing to do Transfer (Pbk), and the obstacles faced in completing the application for Transfer (Pbk). The author uses qualitative research with data collection methods in the form of library methods and field methods. The subjects studied in this scientific work are the Service and Functional Section Executors of the Tax Instructor/Functional Assistant of the Tax Instructor. While the object under study is the process of completing a transfer application (Pbk) at the East Jakarta Middle Tax Service Office for 2021 and 2022. The data collection process is in the form of a field method by taking original data and interviews conducted on May 4 2023 to May 10, 2023 at the East Jakarta Middle Tax Service Office. While the library method is done by reading literature in the form of Minister of Finance Regulations, Tax Laws, books, scientific journals, other implementing regulations, and articles to obtain secondary data. Completion of the application for Transfer (Pbk) at the East Jakarta Middle Tax Service Office is in accordance with the applicable Standard Operating Procedure (SOP) and the completion rate during 2021 and 2022 reaches 100%. Taxpayers registered at the East Jakarta Middle Tax Service Office submit an application for Overbooking (Pbk) due to an

*error in making the billing code. During the completion of the application for Transfer (Pbk) the obstacles faced were in the form of applications submitted for 1 (one) Taxpayer, the number of which was quite a lot and the period for submitting the application was approaching the due date for payment of the tax period to be transferred.*

---

## 1. PENDAHULUAN

Memasuki era digitalisasi seperti sekarang ini, setiap organisasi telah menyiapkan strategi untuk menghadapi perubahan yang diakibatkan oleh teknologi informasi yang semakin canggih. Informasi merupakan bahan guna kebutuhan tertentu dan diterima oleh seluruh pihak yang aneka ragam tabiat, watak dan kepribadian atau kompetensi sesuai keahlian dan keterampilan mereka agar data informasi yang dibutuhkan dalam rangka pengambilan keputusan (Hartini, et al., 2021; Hartini et al., 2022, Wardhana et al., 2022, Shara et al., 2021)

Salah satu tanda dimulainya Reformasi Perpajakan di Indonesia yaitu perubahan sistem pemungutan pajak yang sebelumnya sistem *official assesment* menjadi system *self assesment*. Adapun dasar hukum *self assesment* diatur dalam Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya Surat Ketetapan Pajak (Bandiyono & Septiana, 2018). Dengan kata lain, sistem ini lebih cenderung menitikberatkan pada peran aktif Wajib Pajak dalam pemungutan pajak. Setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan, baik yang sifatnya subjektif, maupun objektif, hal tersebut sesuai dengan perundang-undangan perpajakan (Rina, 2010).

Dalam bukunya, Prof. Dr. Mardiasmo, MBA, Ak (2016) menyebutkan sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga yaitu *official assesment*, *self assesment system*, dan *withholding system*. Indonesia menggunakan *self assesment system* yaitu dengan peran aktif Wajib Pajak untuk secara mandiri melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang seharusnya terutang ke Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan, sedangkan aparat perpajakan sifatnya hanya mengawasi dan membina Wajib Pajak (Yusuf, 2011; Saputra & Sujianto, 2022).

Direktorat Jenderal Pajak melakukan kegiatan pengawasan dan juga penegakan hukum (pemeriksaan dan penyidikan pajak) (Khalimi dan Moch. Iqbal, 2020). Sejak berlakunya *self assesment system*, Direktorat Jenderal Pajak mengharapkan hasil berupa tertibnya administrasi perpajakan di Indonesia dan meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab para Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga berharap sistem perpajakan ini dapat terlaksana dengan rapih dan mudah dipahami.

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara mandiri oleh Wajib Pajak, masih ditemukan kendala saat pelaksanaannya. Salah satu kendala dalam pelaksanaan sistem *self assesment*, yaitu pembaharuan Undang-Undang Perpajakan di Indonesia yang tidak diketahui oleh Wajib Pajak. Intansi pemerintah yang berperan dalam penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP). Intansi ini berfungsi untuk mengumpulkan, mencari, dan mengolah data, mengamati potensi perpajakan, menyajikan informasi perpajakan, dan melakukan pendataan terhadap objek dan subjek (Risyanli et al., 2019).

Kesalahan umum yang terjadi seperti kesalahan pembayaran dan/atau penyetoran pajak. Hal-hal yang perlu diperhatikan Wajib Pajak saat akan melakukan pembayaran atau penyetoran pajak secara mandiri, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak, seperti jangka waktu pembayaran dan penyetoran pajak, tempat pembayaran dan penyetoran pajak, dan sarana pembayaran dan penyetoran pajak.

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai strategi, salah satunya melalui layanan *online*. Layanan tersebut, mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di dalam membayar pajak. Layanan *online* merupakan terobosan baru dari DJP online yang dinamakan *e-Billing* pajak. Fasilitas *e-Billing* memungkinkan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran melalui teller bank, pos, ATM, atau internet banking dengan menggunakan kode *billing* (Bandiyono & Septiana, 2018).

Namun, kesalahan yang terjadi ketika akan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanyadilakukan oleh Wajib Pajak, kesalahan juga dapat terjadi pada bank persepsi atau kantor pos persepsi yaitu berupa kesalahan perekaman Surat Setoran Pajak (SSP). Dari sisi pegawai Direktorat Jenderal Pajak pun dapat terjadi kekeliruan berupa kesalahan perekaman ataupun pengisian bukti Pemindahbukuan (Pbk).

Kesalahan dalam hal pembayaran dan/atau penyetoran pajak tersebut merupakan hal yang wajar. Direktorat Jenderal Pajak selaku pihak yang mengawasi pelaksanaan administrasi perpajakan memberikan fasilitas untuk menanggulangi kesalahan tersebut berupa sarana Pemindahbukuan (Pbk). Dalam Pasal 1 Angka 28 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak, Pemindahbukuan (Pbk) adalah suatu proses memindahbukukan penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai.

Dalam Pasal 1 Angka 29 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak, bukti Pemindahbukuan (Pbk) yang selanjutnya disebut bukti Pbk adalah bukti yang menunjukkan bahwa telah dilakukan Pemindahbukuan. Menurut Pasal 11 Ayat (3) huruf c Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak, “Sarana administrasi lain sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa: ... c. Bukti Pemindahbukuan (Pbk) atas pembayaran dan penyetoran pajak melalui Pemindahbukuan; atau”. Dalam peraturan tersebut, Pemindahbukuan (Pbk) adalah cara pembayaran dan/atau penyetoran pajak menggunakan sarana administrasi lain yang disamakan dengan Surat Setoran Pajak (SSP).

Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dapat diajukan saat terjadi kesalahan dalam pembayaran dan/atau penyetoran pajak yang terutang ke rekening kas umum negara kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar menggunakan daftar isian permohonan Pemindahbukuan (Pbk). Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) yang memenuhi syarat formal akan diproses dan selanjutnya diterbitkan bukti Pemindahbukuan (bukti Pbk) sebagai pengganti Surat Setoran Pajak (SSP) atau sebagai dasar penyesuaian pembayaran dan/atau penyetoran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Tujuan dari Pemindahbukuan (Pbk) agar Wajib Pajak tidak dibebankan pajak ganda dan sanksi administrasi perpajakan. Apabila permohonan Pemindahbukuan (Pbk) tidak memenuhi ketentuan, maka berkas permohonan akan dikembalikan kepada

pemohon dan diberitahukan secara tertulis oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau tempat Wajib Pajak menyampaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk).

Dalam artikel ini, penulis menjabarkan bagaimana proses penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dan membandingkannya dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, seberapa besar tingkat penyelesaian dokumen Pemindahbukuan (Pbk) terhadap permohonannya, alasan Wajib Pajak memilih untuk melakukan Pemindahbukuan (Pbk), dan kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk).

## 2. METODE

Penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa metode kepustakaan dan metode lapangan. Metode kepustakaan dilakukan dengan membaca literatur berupa Peraturan Menteri Keuangan, Undang-Undang Perpajakan, buku, jurnal ilmiah, aturan-aturan pelaksanaan lainnya, dan artikel-artikel untuk memperoleh data sekunder, sedangkan metode lapangan dilakukan dengan mengambil data asli dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur berupa data-data yang berkaitan dengan tujuan dari penyusunan karya ilmiah ini serta wawancara dengan pegawai yang terlibat langsung dalam proses Pemindahbukuan (Pbk) dalam hal ini Pelaksana Seksi Pelayanan dan Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan. Pengambilan data dan wawancara ini dilakukan pada tanggal 4 Mei 2023 s.d. 10 Mei 2023.

Subjek yang diteliti dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah Pelaksana Seksi Pelayanan dan Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan sebagai pelaksana yang menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk). Sementara objek yang diteliti yaitu proses penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur untuk tahun 2021 dan 2022.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) Direktorat Jenderal Pajak Nomor KPP70-0051 tanggal 13 September 2013 tentang Tata Cara Penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) dalam menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk). Prosedur operasi tersebut menjelaskan tahap penyelesaian pemindahbukuan yang dilakukan karena kesalahan pengisian Surat Setoran Pajak (SSP) baik Wajib Pajak sendiri maupun Wajib Pajak lain atau karena adanya pemecahan setoran pajak yang berasal dari Surat Setoran Pajak (SSP) sampai dengan dilakukan pemindahbukuan ke data penerimaan yang sebenarnya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Prosedur operasi dimulai dari penerimaan surat permohonan Pemindahbukuan (Pbk) oleh petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sampai dengan penatausahaan Bukti Pemindahbukuan (Pbk) di Seksi Pelayanan dan disampaikan melalui Subbagian Umum.

Wajib Pajak mengajukan permohonan pemindahbukuan ke Kantor Pelayanan Pajak melalui Tempat Pelayanan Terpadu. Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) diterima dan diteliti kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan oleh Petugas Tempat Pelayanan Terpadu. Wajib Pajak dihimbau untuk melengkapi surat permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dan persyaratan apabila belum lengkap. Saat persyaratan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) sudah lengkap, Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dicetak oleh Petugas Tempat Pelayanan Terpadu. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menyerahkan Bukti Penerimaan Surat kepada Wajib Pajak sedangkan Lembar Pengawasan Arus Dokumen digabungkan dengan surat permohonan beserta kelengkapannya. Surat permohonan direkam

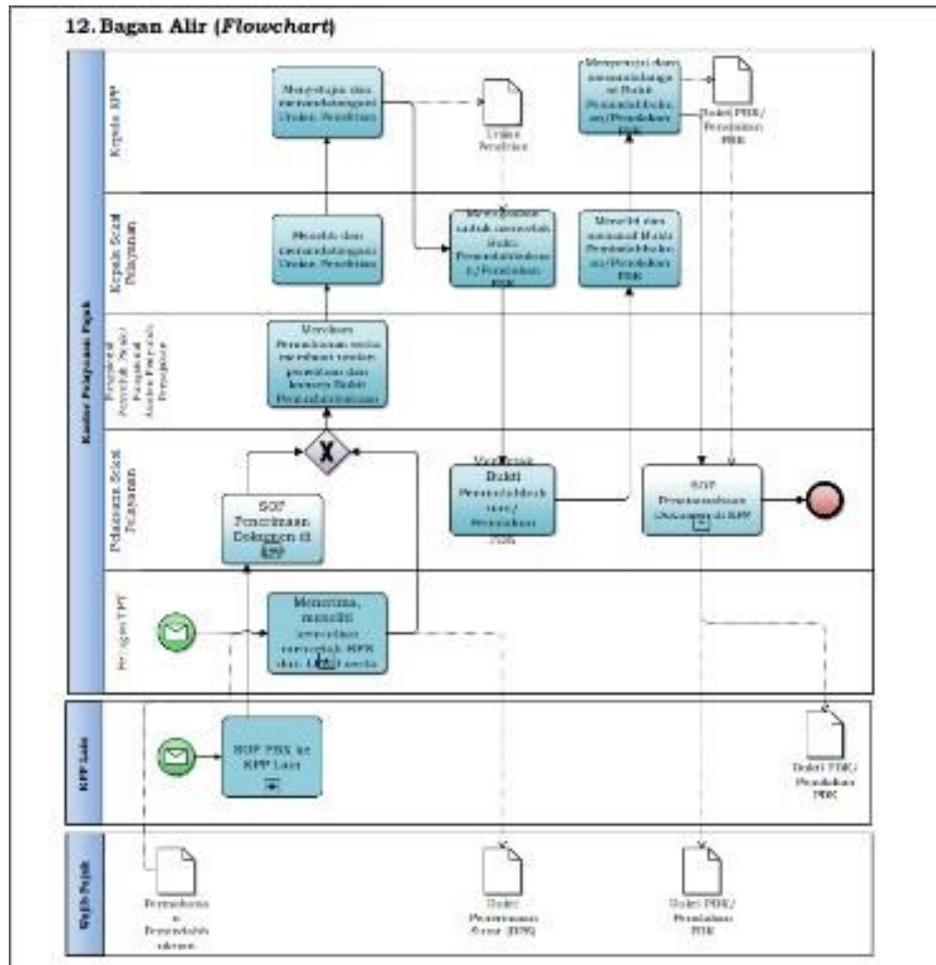
oleh Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan diteruskan ke Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan.

Setelah menerima disposisi permohonan dari Petugas Tempat Pelayanan Terpadu, Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan merekam data Pemindahbukuan (Pbk) dan membuat uraian penelitian kemudian menyampaikannya ke Kepala Seksi Pelayanan. Kepala Seksi Pelayanan melakukan penelitian dan menandatangani sebagai bentuk persetujuan atas uraian penelitian pemindahbukuan tersebut.

Uraian Penelitian diserahkan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak untuk ditandatangani. Selanjutnya Uraian Penelitian diserahkan kembali ke Kepala Seksi Pelayanan. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep bukti Pemindahbukuan (Pbk) atau konsep surat penolakan Pemindahbukuan (Pbk) setelah menerima disposisi Uraian Penelitian dari Kepala Seksi Pelayanan.

Konsep bukti Pemindahbukuan (Pbk) atau konsep surat penolakan Pemindahbukuan diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk diteliti dan diparaf dan Kepala Seksi Pelayanan menyampaikan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak untuk disetujui dan ditandatangani. Bukti Pemindahbukuan (Pbk) atau surat penolakan Pemindahbukuan (Pbk) yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak ditatausahakan dan disampaikan melalui Subbagian Umum ke Wajib Pajak atau ke Kantor Pelayanan Pajak yang meneruskan permohonan untuk kemudian disampaikan ke Wajib Pajak oleh Pelaksana Seksi Pelayanan.

Alur dari proses penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur dijelaskan dalam bagan alir pada gambar 1.



**Gambar 1.** Bagan Alir Tata Cara Penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk)

Sumber: Standar Operasional Prosedur Penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk)

Pegawai Kantor Pelayanan Pajak yang terlibat dalam proses penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) adalah Kepala Kantor Pelayanan Pajak, Kepala Seksi Pelayanan, Pelaksana Seksi Pelayanan, Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), Kantor Pelayanan Pajak lain, dan Wajib Pajak.

RASCI adalah suatu metodologi mengenai penjabaran tugas dan tanggung jawab yang digunakan dalam menjalankan program atau kegiatan. RASCI yang dimaksud meliputi:

1. *Responsible (R):* “Pelaksana” yang mengawasi dan mengembangkan keputusan sampai keputusan tersebut akhirnya disetujui. Dalam proses penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pelaksana yang mengawasi adalah Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang menerima permohonan di TPT serta pengiriman berkas permohonan ke Seksi Pelayanan, Pelaksana Seksi Pelayanan yang mencetak bukti Pemindahbukuan (Pbk) atau konsep surat penolakan Pemindahbukuan (Pbk), dan Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan yang membuat uraian Pemindahbukuan (Pbk);
2. *Approval (A):* seseorang yang menyetujui suatu keputusan sebelum tindakan lebih lanjut

dijalankan, dalam hal ini Kepala Kantor Pelayanan Pajak dalam menandatangani dan menyetujui uraian Pemindahbukuan (Pbk) dan bukti Pemindahbukuan (Pbk) atau konsep surat penolakan Pemindahbukuan (Pbk);

3. *Support* (S): orang yang menyediakan sumber daya dalam bentuk informasi atau dalam bentuk tindakan pendukung, dalam hal ini Kepala Seksi Pelayanan yang menugaskan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), Pelaksana Seksi Pelayanan, dan Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan untuk melaksanakan setiap tahapan penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk);
4. *Consult* (C): merupakan seorang yang kompeten di bidangnya yang memiliki keahlian dan bisa memberi kontribusi, dalam hal ini tidak terdapat pihak yang dimintai pendapat; *Informed* (I): orang-orang yang perlu diberitahukan keputusan akhir yang diambil tetapi orang tersebut tidak ikut serta dalam proses kerja dan memberi saran perbaikan setelah keputusan dibuat, dalam hal ini Wajib Pajak sebagai pemohon.

Selama tahun 2021 dan 2022, tingkat penyelesaian permohonan Pemindahbukuan yang diterima pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur mencapai 100% sebagaimana dalam tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1.** Tingkat Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan Tahun 2021 (Pbk)

Bulan	Jumlah Permohonan	Jumlah Penyelesaian	Waktu	Nominal
Januari	54	54	6	Rp7.700.609.355
Februari	62	62	7	Rp4.044.546.925
Maret	90	90	7	Rp14.483.415.606
April	93	93	7	Rp8.346.849.837
Mei	48	48	8	Rp1.696.835.863
Juni	97	97	11	Rp5.490.996.825
Juli	59	59	9	Rp2.365.647.331
Agustus	76	76	7	Rp1.855.066.757
September	113	113	8	Rp9.124.811.056
Oktober	298	298	6	Rp4.918.131.068
November	291	291	3	Rp8.338.707.600
Desember	398	398	3	Rp14.760.375.372
Total	1679	1679	7	Rp83.125.993.595

Sumber: diolah dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur

**Tabel 2.** Tingkat Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan Tahun 2022

Bulan	Jumlah Permohonan Diterima	Jumlah Penyelesaian	Waktu	Nominal
Januari	360	360	3	Rp10.578.568.652

Februari	169	169	4	Rp7.404.314.876
Maret	98	99	4	Rp11.725.037.760
April	71	71	3	Rp7.598.277.818
Mei	80	80	2	Rp4.262.973.671
Juni	429	429	3	Rp2.559.564.246
Juli	194	194	3	Rp4.944.940.182
Agustus	156	156	3	Rp7.240.341.399
September	220	220	3	Rp5.969.690.376
Oktober	170	170	3	Rp2.076.068.396
November	98	98	3	Rp1.352.303.860
Desember	141	141	4	Rp33.906.828.601
<b>Total</b>	<b>2187</b>	<b>2187</b>	<b>3</b>	<b>Rp99.618.909.837</b>

Sumber: diolah dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur

Untuk memproses permohonan Pemindahbukuan (Pbk), persyaratan (input) yang harus dipenuhi yaitu surat permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dan surat pengantar permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dari Kantor Pelayanan Pajak lain. Sementara output yang dihasilkan adalah uraian penelitian Pemindahbukuan (Pbk), bukti Pemindahbukuan (Pbk), surat penolakan Pemindahbukuan (Pbk), Bukti Penerimaan Surat (BPS), dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD).

Persyaratan yang tidak dipenuhi dapat menjadi salah satu penyebab permohonan Pemindahbukuan (Pbk) ditolak. Berdasarkan pernyataan dari Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan dan hasil dari sampling surat penolakan permohonan Pemindahbukuan, pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur penyebab permohonan Pemindahbukuan ditolak antara lain:

1. Surat permohonan Pemindahbukuan (Pbk) diajukan dan ditandatangani oleh pihak yang bukan merupakan Direktur/Pimpinan/Pengurus sebagaimana diatur dalam SE- 02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan PMK Nomor 229/PMK.03/2014 Tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;
2. Surat permohonan Pemindahbukuan (Pbk) diajukan tidak sesuai formatnya;
3. Tidak melampirkan surat kuasa khusus yang ditandatangani oleh Direktur/Pengurus;
4. Tidak melampirkan fotokopi dokumen identitas penyetor atau dokumen identitas wakil badan dalam hal penyetor melakukan kesalahan pengisian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
5. Tidak melampirkan surat pernyataan dari Wajib Pajak yang nama dan NPWP-nyatercantum dalam Surat Setoran Pajak (SSP), yang menyatakan bahwa SSP tersebut sebenarnya bukan pembayaran pajak untuk kepentingannya sendiri dan tidak keberatan dipindahbukukan dalam hal nama dan NPWP pemegang asli SSP (yang mengajukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk)) tidak sama dengan nama dan NPWP yang tercantum dalam SSP.

Selama tahun 2021 dan 2022, jumlah permohonan Pemindahbukuan (Pbk) yang ditolak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur digambarkan dalam tabel 3.

**Tabel 3.** Jumlah Permohonan Pemindahbukuan Tahun 2021 dan 2022

No.	Tahun	Jumlah permohonan	Jumlah ditolak	Jumlah diterima	Jumlah selesai	Persentase Penyelesaian
1.	2021	2.094	415	1679	2.094	100%
2.	2022	2.837	650	2187	2.837	100%

Sumber: diolah dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur

Berdasarkan data dalam tabel 1 dan tabel 2 dapat kita simpulkan bahwa permohonan Pemindahbukuan (Pbk) di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur telah diselesaikan seluruhnya, baik yang diterima atau ditolak dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur yaitu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan Wajib Pajak secara lengkap. Bahkan jangka waktu penyelesaiannya dibuat lebih cepat yaitu 7 (tujuh) hari sebagai bentuk inovasi layanan Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur. Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur juga mendapatkan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu atas Percepatan Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan pada Oktober 2021 dan dievaluasi setiap tahunnya. Inovasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur berupa percepatan penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) selama 7 (tujuh) hari terlihat dari tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami peningkatan sehingga proses penyelesaian menjadi lebih cepat (maksimal 7 hari).

Wajib Pajak terdaftar mengajukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur karena kesalahan Wajib Pajak saat pembuatan kode billing seperti kesalahan dalam memasukan Kode Jenis Setoran (KJS) dan kesalahan pengisian masa atau tahun pajak. Sebagai contoh, Wajib Pajak ingin melakukan pembayaran Masa PPh Pasal 21 dan seharusnya memilih Kode Jenis Setoran 100 namun Wajib Pajak memasukan Kode Jenis Setoran 200 yang merupakan pembayaran Tahunan PPh Pasal 21. Contoh lainnya yaitu kesalahan pengisian masa atau tahun pajak. Wajib Pajak berencana melakukan pembayaran masa PPh pasal 21 untuk masa Juli (07) namun saat membuat kode billing Wajib Pajak memasukan masa Juni (06). Atas kekeliruan yang terjadi tersebut Wajib Pajak mengajukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) ke Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur. Adanya Pemindahbukuan (Pbk) membuat kewajiban dan hak perpajakan Wajib Pajak tetap dapat terpenuhi.

Selama menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk), Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur mengalami beberapa kendala yang dihadapi seperti:

1. Jumlah permohonan yang banyak untuk 1 (satu) Wajib Pajak.

Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur, 1 (satu) Wajib Pajak mengajukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) ada yang sampai ratusan permohonan. Volume dokumen yang cukup banyak ini menjadi salah satu kendala karena berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian yang sudah ditentukan dan menjadi tantangan tersendiri karena harus menjaga konsistensi inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur berupa penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) selama 7(tujuh) hari.

2. Jangka waktu pengajuan permohonan mendekati jatuh tempo pembayaran masa pajak yang akan dipindahbukukan.

Masa pajak yang diajukan Wajib Pajak untuk dipindahbukukan sama dengan saat Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk menghindari sanksi keterlambatan pembayaran pajak. Sebagai contoh Wajib Pajak melakukan pembayaran masa pajak Januari 2023 pada 6 Februari 2023, saat membuat kode billing, masa pajak yang dimasukan adalah Februari 2023, sedangkan jatuh tempo pembayaran PPh Pasal 21 adalah tanggal 10 bulan berikutnya. Kemudian Wajib Pajak mengajukan Pemindahbukuan (Pbk) untuk masa pajak Februari 2023 tersebut ke masa pajak Januari 2023 pada tanggal 7 Februari 2023. Dalam hal ini Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan harus menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) dalam jangka waktu 4 (empat) hari kerja.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

Penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur telah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur memiliki inovasi percepatan penyelesaian permohonan Pemindahbukuan dari yang seharusnya selama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan Wajib Pajak secara lengkap menjadi 7 (tujuh) hari. Selama tahun 2021 dan 2022 tingkat penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur mencapai 100%. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur disebabkan karena kesalahan pembuatan kode billing. Selama menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) terdapat kendala yang dihadapi Fungsional Penyuluh Perpajakan/Fungsional Asisten Penyuluh Perpajakan saat menyelesaikan permohonan Pemindahbukuan (Pbk) seperti jumlah permohonan yang banyak untuk 1 (satu) Wajib Pajak dan jangka waktu pengajuan permohonan mendekati jatuh tempo pembayaran masa pajak yang akan dipindahbukukan.

Keterbukaan penyampaian informasi kepada Wajib Pajak sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta menumbuhkan kepercayaan antara Wajib Pajak dengan petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur. Mungkin selama ini Wajib Pajak hanya mengetahui jangka waktu penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk). Kantor Pelayanan Pajak bisa membuat bagan arus yang singkat namun mudah dipahami mengenai alur dari proses penyelesaian permohonan Pemindahbukuan (Pbk) di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Adanya bagan arus tersebut secara tidak langsung memberikan edukasi juga kepada Wajib Pajak.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Bandiyono, A., & Septiana, B. F. (2018). Pelaksanaan E-Billing Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 19-26.
- Hartini, H., Wardhana, A., Normiyati, N., & Sulaiman, S. (2022). Peran self-efficacy dalam meningkatkan minat berwirausaha women entrepreneur yang dimediasi oleh pengetahuan kewirausahaan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 18(2), 132-148.
- Hartini, H., Ramaditya, M., Irwansyah, R., Putri, D. E., Ramadhani, I., Wijiharta, W., ... & Farida, N. (2021). Perilaku Organisasi.
- Hartini, H., & Habibi, D. (2023). Pengelolaan Kinerja Berbasis Balanced Scorecard. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3(2), 198-209.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 522/PJ/2002 tanggal 16 Desember 2002 tentang *Pelaksanaan Teknis Tata Cara Pemindahbukuan atas Keleliruan Pembayaran Pajak Penghasilan dalam Mata Uang Dollar Amerika Serikat*.

- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 75/PJ/2020 tanggal 20 Februari 2020 *tentang Penetapan Perubahan Tugas Dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.*
- Khalimi & Iqbal, M. (2020). *Hukum Pajak Teori dan Praktik.* Bandar Lampung: Aura.
- Maimunah, S. & Anggreni, D. U. (2014). Tinjauan Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan Perusahaan Jasa Konstruksi dan Kesesuaian dengan Standar Akuntansi Kontrak Konstruksi (PSAK Tahun 2012) pada PT Imperial Media Panenmas. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE)*, (p.2).
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru.* Yogyakarta: Andi.
- Mustika, R. (2010). *Tinjauan Pelaksanaan Penagihan Tunggalan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Nuswantoro, U. A. (2018). *Analisis Pembayaran Pajak Melalui Pindahbukuan di KPP Pratama Bekasi Barat pada Tahun 2016 dan 2017.* Karya Tulis Tugas Akhir. Tangerang Selatan: Jurusan Pajak, Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 *tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.*
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 131/PMK.01/2015 *tentang Pedoman Penyusunan Proses Bisnis, Kerangka Pengambilan Keputusan, dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Keuangan.*
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 184/PMK.01/2020 *tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.*
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 *tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik.*
- Risyanli, F., Pribadi, D., & Bahri, S. (2019). Sistem Informasi Monitoring Pembayaran Pajak (SIMPEJAK) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukabumi. *Swabumi (Suara Wawasan Sukabumi): Ilmu Komputer, Manajemen, dan Sosial*, 7(1), 77-83.
- Saputra, D., & Sujianto, S. (2022). Efektivitas Program Pembayaran Pajakelektronik (E-Billing) Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 147-155.
- Shara, Y., Sholahuddin, M., Ekhsan, M., & Erpurini, W. (2021). *Setahun COVID 19 Dalam Perspektif Ekonomi, Pendidikan, Kesehatan, Sosial Budaya, Komunikasi dan Hukum.* Penerbit Lakeisha.
- Standard Operating Procedures (SOP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Nomor PPLC30-00195 tentang Tata Cara Penyelesaian Pindahbukuan (Pbk).*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 *tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.*
- Wardhana, A., & Sudirman, A. (2022). *Pengantar Bisnis (Konsep dan Strategi E-Business).* Media Sains Indonesia.
- Yusuf, Mohammad Ismail. (2011). *Analisis Determinan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Sumatera Utara.* Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.