

Analisis Implementasi Pemindahbukuan pada Layanan e-PBK terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di Instansi Pengelola Pajak

Muhamad Dian Aryono¹, I Nyoman Arya Wiguna^{2*}

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Cendana

* E-mail: : i.nyoman.wiguna@staf.undana.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 01-06-2025

Revision: 31-10-2025

Published: 31-10-2025

DOI Article:

10.62421/jibema.v3i2.147

ABSTRAK

E-PBK merupakan digitalisasi layanan perpajakan yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk mengajukan pemindahbukuan secara daring. Melalui laman pajak.go.id, wajib pajak dapat mengakses layanan permohonan pemindahbukuan kapan saja dan di mana saja. Wajib pajak juga dapat memantau proses penyelesaian permohonan pemindahbukuan yang diajukan secara real time. Sebelum rilis e-PBK, permohonan pemindahbukuan hanya bisa diajukan secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar, baik secara langsung maupun mengirim surat via Pos atau ekspedisi, untuk kemudian ditindaklanjuti oleh petugas KPP melalui proses penerimaan berkas, penelitian, persetujuan, hingga pencetakan Surat Keterangan Pemindahbukuan yang akan dikirimkan kembali ke alamat wajib pajak pemohon. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis kemampuan e-PBK dalam menciptakan efektivitas pada alur penyelesaian permohonan pemindahbukuan, hingga memberikan layanan yang lebih cepat kepada Wajib Pajak dibandingkan dengan permohonan pemindahbukuan secara manual. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai yang bertugas pada setiap tahapan alur penyelesaian permohonan pemindahbukuan di KPP Pratama. Pegawai yang dimaksud merupakan pegawai seksi pelayanan yang berjumlah 21 (dua puluh satu) orang.

Kata Kunci: digitalisasi, efektivitas kinerja, e-PBK, layanan cepat, pemindahbukuan

ABSTRACT

e-PBK is a digital taxation service that allows taxpayers to submit transfer of bookkeeping (pemindahbukuan) requests online. Through the official website pajak.go.id, taxpayers can access the transfer request service anytime and anywhere. Taxpayers can also monitor the progress of their submitted requests in real time. Before the launch of e-PBK, transfer requests could only be submitted manually to the Tax Office (KPP) where the taxpayer was registered, either by visiting the office directly or by sending a letter via post or courier. These manual requests would then be processed by KPP officers through a series of steps, including document receipt, verification, approval, and the issuance of a Transfer Certificate, which would be sent back to the taxpayer's address. The purpose of this article is to analyze the capability of e-PBK in creating efficiency within the process flow of transfer request resolution and in providing faster service to taxpayers compared to the manual transfer request system. The population in this study consists of employees involved in each stage of the transfer request process at the Primary Tax Office

Acknowledgment

(KPP Pratama). Specifically, the employees in question are from the service section, totaling twenty one (21) individuals.

Key word: digitization, performance effectiveness, e-PBK, fast service, transfer of bookkeeping

©2024 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Sistem pemungutan pajak yang saat ini diterapkan di Indonesia menganut prinsip *self-assessment*, yaitu suatu mekanisme di mana Wajib Pajak, sebagai pemilik Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk secara mandiri menghitung, membayar, serta melaporkan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Nurmantu, 2015). Dalam sistem ini, peran fiskus beralih dari pemungut aktif menjadi pengawas administratif atas kepatuhan Wajib Pajak, sehingga akurasi dan ketepatan pelaporan sangat bergantung pada pemahaman serta kesadaran hukum perpajakan oleh Wajib Pajak itu sendiri.

Sebelum melaksanakan kewajiban pembayaran pajak, Wajib Pajak terlebih dahulu diwajibkan untuk menghasilkan kode billing sebagai bentuk prasyarat administratif yang menunjukkan identitas jenis pajak, masa pajak, dan nominal yang akan disetorkan. Pembuatan kode billing dapat dilakukan secara mandiri oleh Wajib Pajak melalui layanan elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), atau dengan bantuan petugas pajak (fiskus) dalam hal Wajib Pajak mengalami kendala teknis maupun administratif. Setelah kode billing diterbitkan, pembayaran pajak dapat dilakukan melalui berbagai metode, baik tunai maupun non-tunai, seperti melalui ATM, internet banking, mobile banking, atau kantor pos, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam sistem administrasi perpajakan nasional (Citra Dewi et al., 2019). Proses ini merupakan bagian dari upaya digitalisasi layanan perpajakan untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pembayaran pajak oleh masyarakat.

Menurut Nasiroh dan Afiqoh (2023), kurangnya pengetahuan Wajib Pajak terhadap sistem dan tata cara penghitungan dalam perpajakan menjadi salah satu penyebab timbulnya kesalahan. Salah satunya adalah kesalahan pada saat pembayaran pajak. Pada saat pembuatan kode billing, sistem pengisian secara manual rawan menimbulkan kesalahan. Seringkali Wajib Pajak baru menyadari adanya kekeliruan setelah pembayaran pajak selesai dilakukan. Kesalahan tersebut dapat diatasi dengan mengajukan permohonan pemindahbukuan.

Pemindahbukuan merupakan layanan yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk memperbaiki kesalahan pembayaran pajak (Suparlan & Lestari, 2025). Kesalahan-kesalahan yang dimaksud dapat berupa kesalahan pengisian NPWP, ejaan nama Wajib Pajak, masa pajak, tahun pajak, kode jenis pajak, hingga kelebihan nominal setoran pajak. Pesatnya perkembangan teknologi informasi (TI) secara cepat menuntut manusia berevolusi menuju dunia digital. Fenomena tersebut ternyata menciptakan tantangan

untuk mengembangkan layanan perpajakan secara digital. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mudah dan fleksibel, Direktorat Jenderal Pajak merilis layanan pemindahbukuan pembayaran pajak secara elektronik (e-PBK). E-PBK dapat diakses oleh Wajib Pajak melalui laman pajak.go.id pada menu “Layanan”.

Sebelum diterapkannya sistem elektronik pemindahbukuan (e-PBK), pengajuan permohonan pemindahbukuan dilakukan secara manual oleh Wajib Pajak. Proses ini melibatkan pengisian formulir permohonan pemindahbukuan dan penyertaan dokumen pendukung berupa bukti setor pajak. Selanjutnya, dokumen permohonan dapat disampaikan langsung oleh Wajib Pajak melalui loket pelayanan, atau dikirim melalui layanan pos maupun jasa ekspedisi ke Kantor Pelayanan Pajak yang sesuai dengan alamat terdaftarnya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Permohonan yang telah diterima secara lengkap akan diproses oleh fiskus melalui tahapan penerimaan berkas, penelitian administratif, pemberian persetujuan, hingga penerbitan Surat Keterangan Pemindahbukuan dalam jangka waktu 2 hingga 21 hari kerja sejak tanggal penerimaan permohonan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menyediakan layanan unggulan berupa percepatan proses penyelesaian permohonan pemindahbukuan dengan jangka waktu maksimal 14 hari kerja. Implementasi sistem e-PBK memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mengajukan permohonan pemindahbukuan serta mempercepat proses penyelesaiannya (Rejeki & Syadat, 2025). Selain itu, digitalisasi layanan pemindahbukuan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja fiskus sebagai pelaksana teknis di lapangan.

Dalam konteks peningkatan kualitas layanan administrasi perpajakan, khususnya pada proses pemindahbukuan, penerapan sistem elektronik (e-PBK) menjadi salah satu inovasi strategis yang diharapkan mampu mempercepat penyelesaian permohonan serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk dianalisis bagaimana pengaruh dari implementasi e-PBK terhadap efektivitas penyelesaian permohonan pemindahbukuan. Selain itu, menarik untuk ditelaah sejauh mana keterkaitan sistem ini dengan program layanan unggulan yang mengusung percepatan proses pemindahbukuan. Tak kalah penting, kajian ini juga menyoroti berbagai kendala yang mungkin timbul selama proses penerapan e-PBK, baik dari sisi Wajib Pajak maupun petugas pajak sebagai pelaksana layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kausal atau sebab-akibat terkait proses pemindahbukuan pembayaran pajak secara manual dan elektronik (e-PBK). Metode yang digunakan meliputi studi pustaka terhadap berbagai sumber, seperti buku, jurnal, artikel, serta ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu, pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dan pengolahan data asli berupa rekaman penyelesaian permohonan pemindahbukuan.

Subjek penelitian terdiri dari pegawai yang terlibat dalam setiap tahapan alur penyelesaian permohonan pemindahbukuan di Kantor Pelayanan Pajak. Sampel penelitian berjumlah 21 orang, yang mencakup berbagai posisi pekerjaan seperti Kepala Seksi Pelayanan, pelaksana Seksi Pelayanan, Fungsional Penyuluh Pajak, Fungsional Asisten Penyuluh Pajak, serta pegawai Sekretariat.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode wawancara secara purposive, mengingat jumlah populasi yang relatif terbatas dan kemudahan akses kepada narasumber. Objek penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui studi pustaka, hasil wawancara, serta data asli yang direkap dari proses penyelesaian permohonan pemindahbukuan secara manual dan melalui e-PBK.

HASIL

Bagian Pengajuan

Pengajuan Permohonan Pemindahbukuan secara Manual

Hingga tahun 2024, Wajib Pajak masih diberikan opsi untuk mengajukan permohonan pemindahbukuan secara manual dengan mengisi formulir yang diketik atau ditulis tangan. Permohonan ini dapat disampaikan langsung melalui counter layanan di Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos dan jasa ekspedisi.

Pengajuan langsung yang memenuhi syarat formal akan diterbitkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) oleh petugas, kemudian berkas diserahkan ke Seksi Pelayanan untuk didaftarkan dan diteruskan ke Kepala Seksi guna proses disposisi. Rangkaian proses ini memerlukan waktu sekitar 1 hingga 3 hari kerja, tergantung pada waktu penyerahan, kelengkapan dokumen, dan ketersediaan pejabat terkait.

Untuk permohonan yang dikirim melalui pos atau ekspedisi, dokumen umumnya diterima 2 hingga 3 hari setelah tanggal resi, kemudian diadministrasikan oleh Sekretariat sebelum diteruskan ke Seksi Pelayanan untuk proses lebih lanjut. Estimasi waktu penyelesaian untuk jalur ini berkisar antara 2 hingga 5 hari sejak tanggal pengiriman, dengan durasi yang bervariasi tergantung pada beban administrasi harian.

Wajib Pajak yang berada di luar kota induk KPP dapat menyampaikan permohonan melalui Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Karena keterbatasan sumber daya, permohonan yang masuk di KP2KP dikirim ke KPP induk melalui sistem persuratan digital “Satu Kemenkeu” dan dokumen fisik dikirim terpisah. Proses ini memerlukan waktu tambahan 2 hingga 8 hari, tergantung pada volume permohonan dan waktu pengajuan.

Pengajuan Pemohonan Pemindahbukuan Melalui e-PBK

Layanan pemindahbukuan elektronik (e-PBK) merupakan inovasi digital yang dirancang untuk memfasilitasi Wajib Pajak dalam menyampaikan permohonan pemindahbukuan secara daring. Melalui sistem ini, permohonan yang diajukan langsung terintegrasi ke dalam Sistem Informasi Direktorat

Jenderal Pajak (SIDJP) melalui menu Case Management (CM), sehingga mempercepat proses tindak lanjut oleh Kepala Seksi Pelayanan tanpa memerlukan proses administrasi manual oleh pelaksana Seksi Pelayanan.

Keunggulan utama dari e-PBK terletak pada efisiensi waktu; proses penerimaan dan disposisi permohonan dapat dilakukan pada hari yang sama dengan waktu pengajuan oleh Wajib Pajak. Hal ini mencerminkan kemajuan signifikan dalam pelayanan administratif perpajakan melalui digitalisasi alur kerja. Namun, keterbatasan masih ditemukan dalam cakupan penyebab pemindahbukuan yang dapat dilayani oleh sistem ini. Permohonan yang berkaitan dengan kelebihan pembayaran sanksi administrasi pajak atau yang sudah dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun tahunan belum terakomodasi dalam sistem e-PBK. Oleh sebab itu, dalam kondisi tertentu, Wajib Pajak tetap diwajibkan untuk mengajukan permohonan secara manual guna memenuhi persyaratan administrasi yang belum dapat difasilitasi secara elektronik.

Bagian Proses Penelitian

Penelitian Permohonan Pemindahbukuan Manual

Penelitian terhadap permohonan pemindahbukuan manual dimulai setelah disposisi dilakukan oleh Kepala Seksi Pelayanan. Petugas peneliti bertanggung jawab untuk menilai kesesuaian dokumen dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian dituangkan dalam laporan resmi yang memuat keputusan persetujuan atau penolakan, beserta penjelasan pendukung. Laporan tersebut disusun secara ketik, dicetak, dan ditandatangani secara manual oleh petugas peneliti, Kepala Seksi Pelayanan, dan Kepala Kantor.

Setelah laporan selesai, peneliti melakukan input data permohonan ke dalam SIDJP melalui menu Aplikasi Administrasi. Beberapa kolom wajib diisi secara manual, dan setelah verifikasi internal, kasus kemudian dilanjutkan ke menu CM untuk disposisi digital oleh Kepala Seksi Pelayanan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau kesalahan input, peneliti wajib mengajukan permohonan pembatalan (*drop kasus*). Setelah disetujui oleh Kepala Seksi, data kemudian diperbarui ulang di sistem. Dalam kondisi operasional yang ideal, keseluruhan proses penelitian hingga input dan validasi permohonan membutuhkan waktu antara dua hingga tiga hari kerja.

Penelitian Permohonan Pemindahbukuan melalui e-PBK

Dalam sistem e-PBK, permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak secara elektronik langsung diterima oleh peneliti melalui disposisi digital dari Kepala Seksi Pelayanan di SIDJP pada menu CM, tanpa memerlukan proses input manual melalui menu Aplikasi Administrasi.

Meskipun telah melalui proses seleksi otomatis oleh sistem yang secara otomatis menyaring permohonan yang tidak sesuai dengan ketentuan, penelitian tetap dilakukan sebagai bentuk verifikasi

ulang. Hal ini bertujuan untuk memastikan akurasi dan kelengkapan data yang diajukan secara elektronik.

Laporan penelitian tetap disusun secara manual, serupa dengan proses pada permohonan konvensional. Setelah proses penelitian selesai, kasus dilanjutkan oleh peneliti ke Kepala Seksi Pelayanan melalui menu CM untuk tahap persetujuan. Secara umum, durasi penelitian e-PBK relatif lebih cepat, yaitu berkisar antara satu hingga dua hari kerja dalam kondisi normal.

Proses Persetujuan Permohonan Pindahbukuan

Tahapan proses persetujuan atas permohonan pindahbukuan, baik yang diajukan secara manual maupun melalui sistem e-PBK, dilakukan secara seragam. Setelah peneliti menyampaikan hasil penelitian melalui CM dalam SIDJP, Kepala Seksi Pelayanan melakukan verifikasi akhir atas isi laporan penelitian.

Jika hasil penelitian dinyatakan sesuai dengan ketentuan, Kepala Seksi Pelayanan memberikan persetujuan pada sistem dan meneruskan permohonan ke Kepala Kantor untuk persetujuan akhir. Selain proses digital melalui SIDJP, dokumen laporan penelitian yang disusun secara manual juga tetap ditandatangani secara fisik oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Kepala Kantor sebagai bentuk validasi administratif.

Dalam hal ditemukan kekeliruan atau kebutuhan akan klarifikasi, pihak yang berwenang dapat menolak kasus melalui sistem atau menanggguhkan proses penandatanganan dokumen hingga dilakukan perbaikan oleh peneliti. Berdasarkan alur tersebut, proses persetujuan atas permohonan pindahbukuan umumnya memerlukan waktu satu hingga dua hari kerja.

Penyampaian Surat Keterangan Pindahbukuan

Penyampaian secara Manual

Laporan penelitian yang telah ditandatangani, serta kasus pindahbukuan pada SIDJP menu CM yang telah disetujui oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Kepala KPP Pratama akan diteruskan ke pelaksana Seksi Pelayanan. Pelaksana Seksi Pelayanan kemudian mencetak Surat Keterangan Pindahbukuan atau surat penolakan pindahbukuan melalui SIDJP menu CM. Bagi Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pindahbukuan menggunakan pos atau jasa ekspedisi, Surat Keterangan Pindahbukuan akan dikirim menggunakan pos dalam waktu 1 sampai 2 hari setelah diterbitkan.

Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pindahbukuan secara langsung melalui counter KPP Pratama X biasanya melakukan konfirmasi mengenai penyelesaian permohonan pindahbukuan terlebih dahulu melalui portal komunikasi yang tersedia. Apabila permohonan pindahbukuan telah selesai diproses, Wajib Pajak dapat mengambil langsung Surat Keterangan Pindahbukuan di counter atau meminta untuk dikirim pos. Diketahui Wajib Pajak biasanya melakukan konfirmasi 10

sampai 14 hari sejak mengajukan permohonan pemindahbukuan.

Penyampaian pada e-PBK

Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pemindahbukuan secara elektronik (e-PBK) memiliki akses untuk memperoleh Surat Keterangan Pemindahbukuan sebagai bukti atas persetujuan permohonan tersebut. Dokumen ini dapat diunduh langsung melalui laman resmi Direktorat Jenderal Pajak di alamat pajak.go.id atau diterima melalui kotak masuk surat elektronik (e-mail) yang telah dicantumkan pada saat pengisian formulir permohonan. Akses terhadap surat keterangan ini tersedia pada hari yang sama dengan tanggal penerbitan oleh otoritas pajak, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan tindak lanjut administratif secara tepat waktu.

Penyelesaian Pemindahbukuan

Penyelesaian Pemindahbukuan Berdasarkan Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui jangka waktu proses tindak lanjut permohonan pemindahbukuan yang diajukan secara manual maupun e-PBK menurut keterangan fiskus.

Tabel 1 Proses Pemindahbukuan Manual dan e-PBK

Pemindahbukuan	Proses Tindak Lanjut (Hari)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Manual																					
Pengajuan Permohonan	v	v	v	v	v	v	v	v	v												
Penelitian	v	v	v	v	v	v	v	v	v												
Persetujuan			v	v	v	v	v	v	v	v	v										
Penyampaian Bukti Pemindahbukuan				v	v	v	v	v	v	v	v	v	v								
e-PBK																					
Pengajuan Permohonan	v	v																			
Penelitian	v	v	v																		
Persetujuan	v	v	v	v																	
Penyampaian Bukti Pemindahbukuan	v	v	v	v																	

Pada Tabel 1, menurut keterangan fiskus, dalam kondisi ideal, proses pemindahbukuan yang diajukan secara manual memerlukan waktu 1 hingga 8 hari proses pengajuan permohonan. Proses tersebut merupakan gabungan dari proses pengajuan secara langsung melalui counter, pos/jasa ekspedisi, dan melalui KP2KP Ungaran. Kemudian proses penelitian permohonan pemindahbukuan memerlukan waktu 1 sampai 2 hari, mengikuti lamanya proses pengajuan pemindahbukuan, maka proses penelitian dilakukan hingga 10 hari. Proses persetujuan secara ideal juga memerlukan waktu 1 hingga 2 hari setelah proses penelitian selesai dilakukan.

Setelah proses persetujuan selesai dan dilakukan cetak, bukti pemindahbukuan disampaikan 1 hingga 2 hari setelah tanggal diterbitkan. Oleh karena itu, menurut keterangan fiskus, secara ideal permohonan pemindahbukuan yang diajukan secara manual akan ditindaklanjuti dalam kurun waktu 2 hingga 14 hari.

Pengajuan permohonan pemindahbukuan dengan e-PBK memerlukan waktu 1 hingga 2 hari penerimaan berkas. Kemudian proses penelitian dapat langsung dilakukan di hari yang sama dengan pengajuan permohonan dengan jangka waktu penyelesaian proses penelitian selama 1 sampai 3 hari. Permohonan e-PBK memerlukan jangka waktu persetujuan selama 1 hingga 2 hari atau sama dengan pemindahbukuan manual. Permohonan pemindahbukuan melalui e-PBK yang telah disetujui, kemudian dilakukan cetak bukti pemindahbukuan. Penyampaian bukti pemindahbukuan dilakukan melalui aplikasi e-PBK dan dikirim ke e-mail Wajib Pajak pada tanggal yang sama dengan tanggal diterbitkan. Oleh karena itu, menurut keterangan fiskus, proses tindak lanjut pemindahbukuan yang diajukan melalui e-PBK memerlukan waktu 1 hingga 4 hari.

Penyelesaian Pemindahbukuan Berdasarkan Pengolahan Data Asli

Pengumpulan data terkait permohonan pemindahbukuan, baik yang diajukan secara manual maupun melalui sistem elektronik (e-PBK), dilaksanakan oleh peneliti dalam rentang waktu 21 Oktober hingga 18 November 2024. Dari proses tersebut, berhasil dihimpun total sebanyak 117 permohonan, yang terdiri atas 29 permohonan manual dan 88 permohonan melalui e-PBK.

Seluruh permohonan yang telah selesai diproses, apabila disetujui, akan diterbitkan Surat Keterangan Pemindahbukuan dengan format nomor surat KET-XXXX/PBK/KPP.1007/2024. Sebaliknya, untuk permohonan yang ditolak, akan diterbitkan Surat Pemberitahuan Penolakan dengan format nomor S-XXXX/PBK/KPP.1007/2024. Format penomoran ini menunjukkan standar administratif yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam mendokumentasikan hasil permohonan. Surat Keterangan Pemindahbukuan yang dikirimkan dengan bukti bayar menandakan bahwa pemohon mengajukan pemindahbukuan atas sebagian nominal yang tercantum pada bukti pembayaran pajak.

a. Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan Manual

Setiap permohonan pemindahbukuan yang diajukan secara manual, baik melalui loket layanan langsung di KPP Pratama X, maupun melalui pengiriman pos, akan diberikan tanda terima berupa Bukti Penerimaan Surat (BPS). Dokumen BPS ini dicetak dengan format penomoran FORM-050XXXXXX/BPS/KPP.100703/2024, yang menunjukkan identitas dan tanggal penerimaan permohonan secara administratif.

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 2, dari total 29 permohonan pemindahbukuan manual yang diterima, sebanyak 21 permohonan atau sebesar 72,41% berhasil diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari. Sementara itu, 3 permohonan diselesaikan dalam waktu kurang dari 21 hari, dan 5 permohonan lainnya memerlukan waktu penyelesaian lebih dari 21 hari. Temuan ini mencerminkan adanya variasi dalam kecepatan layanan pemindahbukuan manual yang dapat dipengaruhi oleh faktor administratif maupun operasional di unit pelayanan terkait.

Tabel 2. Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan Secara Manual

No	Jenis	Tanggal Permohonan Pemindahbukuan	Nomor BPS	Tanggal Terbit Surat Keterangan Pemindahbukuan	Nomor Surat	Lama Pengerjaan (hari)
1	PBK	12-Nov-24	FORM-05011881/BPS/KPP.100703/2024	15-Nov-24	KET-02278/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	3
2	PBK	12-Nov-24	FORM-05011881/BPS/KPP.100703/2024	15-Nov-24	KET-02279/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	3
3	PBK	14-Oct-24	FORM-05010799/BPS/KPP.100703/2024	21-Oct-24	KET-02060/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	7
4	PBK	14-Oct-24	FORM-05010801/BPS/KPP.100703/2024	21-Oct-24	KET-02061/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	7
5	PBK	14-Oct-24	FORM-05010802/BPS/KPP.100703/2024	21-Oct-24	KET-02062/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	7
6	PBK	23-Oct-24	FORM-05011067/BPS/KPP.100703/2024	30-Oct-24	KET-02134/PBK/KPP.1007/2024	7
7	PBK	23-Oct-24	FORM-05011072/BPS/KPP.100703/2024	30-Oct-24	KET-02137/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	7
8	PBK	08-Nov-24	FORM-05011723/BPS/KPP.100703/2024	15-Nov-24	KET-02283/PBK/KPP.1007/2024	7
9	PBK	08-Nov-24	FORM-05011723/BPS/KPP.100703/2024	15-Nov-24	KET-02284/PBK/KPP.1007/2024	7
10	PBK	08-Nov-24	FORM-05011723/BPS/KPP.100703/2024	15-Nov-24	KET-02285/PBK/KPP.1007/2024	7
11	PBK	11-Nov-24	FORM-05011847/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02301/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	7
12	PBK	11-Nov-24	FORM-05011846/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02305/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	7
13	PBK	09-Oct-24	FORM-05010655/BPS/KPP.100703/2024	18-Oct-24	KET-02030/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	9
14	PBK	04-Nov-24	FORM-05011514/BPS/KPP.100703/2024	13-Nov-24	KET-02255/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	9
15	PBK	04-Nov-24	FORM-05011514/BPS/KPP.100703/2024	13-Nov-24	KET-02256/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	9
16	PBK	08-Oct-24	FORM-05010602/BPS/KPP.100703/2024	18-Oct-24	KET-02044/PBK/KPP.1007/2024	10
17	PBK	11-Oct-24	FORM-05010742/BPS/KPP.100703/2024	21-Oct-24	KET-02059/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	10
18	PBK	08-Nov-24	FORM-05011713/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02299/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	10
19	PBK	01-Nov-24	FORM-05011469/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02270/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	13
20	PBK	04-Nov-24	FORM-05011503/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02297/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	14
21	PBK	04-Nov-24	FORM-05011503/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02298/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	14
22	PBK	01-Nov-24	FORM-05011470/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02302/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	17
23	PBK	01-Nov-24	FORM-05011470/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02303/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	17
24	PBK	01-Nov-24	FORM-05011470/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02304/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	17
25	PBK	17-Sep-24	FORM-05009785/BPS/KPP.100703/2024	23-Oct-24	KET-02073/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	36
26	PBK	17-Sep-24	FORM-05009784/BPS/KPP.100703/2024	23-Oct-24	KET-02074/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	36
27	PBK	17-Sep-24	FORM-05009783/BPS/KPP.100703/2024	23-Oct-24	KET-02075/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	36
28	PBK	17-Sep-24	FORM-05009782/BPS/KPP.100703/2024	23-Oct-24	KET-02076/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	36
29	PBK	26-Aug-24	FORM-05008920/BPS/KPP.100703/2024	23-Oct-24	KET-02072/PBK/KPP.1007/2024, BUKTI BAYAR	58

b. Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan yang Diajukan melalui e-PBK

Setiap Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pemindahbukuan melalui layanan elektronik (e-PBK) di laman dijonline.pajak.go.id akan menerima Bukti Penerimaan Surat (BPS) secara digital sebagai bentuk konfirmasi atas diterimanya permohonan oleh sistem administrasi perpajakan. BPS ini memiliki format penomoran khusus, yaitu FORM-000XXXXX/BPS/KPP.100703/2024, yang mencerminkan identifikasi administratif dari masing-masing permohonan.

Informasi terkait penyelesaian permohonan e-PBK dapat dilihat pada Tabel 3. Berdasarkan data yang diperoleh, dari total 88 permohonan yang diajukan secara elektronik, sebanyak 87 permohonan berhasil diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 14 hari kerja, sedangkan satu permohonan diselesaikan dalam waktu kurang dari 21 hari. Dengan demikian, tingkat penyelesaian permohonan e-PBK dalam waktu yang relatif cepat mencapai 98,86%. Capaian ini menunjukkan bahwa sistem e-PBK memiliki kinerja yang sangat baik dalam mendukung

efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi pemindahbukuan di lingkungan perpajakan.

Tabel 3. Penyelesaian Permohonan Pemindahbukuan yang Diajukan melalui e-PBK

No	Jenis	Tanggal Permohonan Pemindahbukuan	Nomor BPS	Tanggal Terbit Surat Keterangan Pemindahbukuan	Nomor Surat	Proses (hari)
45	E-PBK	23-Oct-24	FORM-00010920/BPS/KPP.100703/2024	29-Oct-24	KET-02101/PBK/KPP.1007/2024	6
46	E-PBK	24-Oct-24	FORM-00011085/BPS/KPP.100703/2024	30-Oct-24	KET-02131/PBK/KPP.1007/2024	6
47	E-PBK	29-Oct-24	FORM-00011279/BPS/KPP.100703/2024	04-Nov-24	KET-02200/PBK/KPP.1007/2024	6
48	E-PBK	29-Oct-24	FORM-00011318/BPS/KPP.100703/2024	04-Nov-24	KET-02199/PBK/KPP.1007/2024	6
49	E-PBK	29-Oct-24	FORM-00011316/BPS/KPP.100703/2024	04-Nov-24	KET-02198/PBK/KPP.1007/2024	6
50	E-PBK	29-Oct-24	FORM-00011317/BPS/KPP.100703/2024	04-Nov-24	KET-02197/PBK/KPP.1007/2024	6
51	E-PBK	29-Oct-24	FORM-00011265/BPS/KPP.100703/2024	04-Nov-24	KET-02196/PBK/KPP.1007/2024	6
52	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011365/BPS/KPP.100703/2024	05-Nov-24	KET-02205/PBK/KPP.1007/2024	6
53	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011337/BPS/KPP.100703/2024	05-Nov-24	KET-02206/PBK/KPP.1007/2024	6
54	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011360/BPS/KPP.100703/2024	05-Nov-24	KET-02207/PBK/KPP.1007/2024	6
55	E-PBK	31-Oct-24	FORM-00011361/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02214/PBK/KPP.1007/2024	6
56	E-PBK	31-Oct-24	FORM-00011420/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02217/PBK/KPP.1007/2024	6
57	E-PBK	31-Oct-24	FORM-00011138/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02211/PBK/KPP.1007/2024	6
58	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011555/BPS/KPP.100703/2024	12-Nov-24	KET-02242/PBK/KPP.1007/2024	6
59	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011562/BPS/KPP.100703/2024	12-Nov-24	KET-02246/PBK/KPP.1007/2024	6
60	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011598/BPS/KPP.100703/2024	12-Nov-24	KET-02247/PBK/KPP.1007/2024	6
61	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011560/BPS/KPP.100703/2024	12-Nov-24	KET-02249/PBK/KPP.1007/2024	6
62	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011592/BPS/KPP.100703/2024	12-Nov-24	KET-02240/PBK/KPP.1007/2024	6
63	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011596/BPS/KPP.100703/2024	12-Nov-24	KET-02241/PBK/KPP.1007/2024	6
64	E-PBK	11-Oct-24	FORM-00010760/BPS/KPP.100703/2024	18-Oct-24	KET-02080/PBK/KPP.1007/2024	7
65	E-PBK	23-Oct-24	FORM-00011016/BPS/KPP.100703/2024	30-Oct-24	KET-02133/PBK/KPP.1007/2024	7
66	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011382/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02215/PBK/KPP.1007/2024	7
67	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011363/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02216/PBK/KPP.1007/2024	7
68	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011341/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02210/PBK/KPP.1007/2024	7
69	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011362/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02209/PBK/KPP.1007/2024	7
70	E-PBK	30-Oct-24	FORM-00011372/BPS/KPP.100703/2024	06-Nov-24	KET-02208/PBK/KPP.1007/2024	7
71	E-PBK	01-Nov-24	FORM-00011465/BPS/KPP.100703/2024	08-Nov-24	KET-02236/PBK/KPP.1007/2024	7
72	E-PBK	01-Nov-24	FORM-00011437/BPS/KPP.100703/2024	08-Nov-24	KET-02237/PBK/KPP.1007/2024	7
73	E-PBK	01-Nov-24	FORM-00010975/BPS/KPP.100703/2024	08-Nov-24	KET-02230/PBK/KPP.1007/2024	7
74	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011590/BPS/KPP.100703/2024	13-Nov-24	KET-02250/PBK/KPP.1007/2024	7
75	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011610/BPS/KPP.100703/2024	13-Nov-24	KET-02251/PBK/KPP.1007/2024	7
76	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011581/BPS/KPP.100703/2024	13-Nov-24	KET-02252/PBK/KPP.1007/2024	7
77	E-PBK	08-Nov-24	FORM-00011684/BPS/KPP.100703/2024	15-Nov-24	KET-2296/PBK/KPP.1007/2024	7
78	E-PBK	31-Oct-24	FORM-00011402/BPS/KPP.100703/2024	08-Nov-24	KET-02232/PBK/KPP.1007/2024	8
79	E-PBK	05-Nov-24	FORM-00011536/BPS/KPP.100703/2024	13-Nov-24	KET-02253/PBK/KPP.1007/2024	8
80	E-PBK	05-Nov-24	FORM-00011535/BPS/KPP.100703/2024	13-Nov-24	KET-02254/PBK/KPP.1007/2024	8
81	E-PBK	06-Nov-24	FORM-00011567/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02277/PBK/KPP.1007/2024	8
82	E-PBK	05-Nov-24	FORM-00011543/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02269/PBK/KPP.1007/2024	9
83	E-PBK	04-Nov-24	FORM-00011484/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02275/PBK/KPP.1007/2024	10
84	E-PBK	04-Nov-24	FORM-00011512/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02276/PBK/KPP.1007/2024	10
85	E-PBK	07-Nov-24	FORM-00011646/BPS/KPP.100703/2024	18-Nov-24	KET-02300/PBK/KPP.1007/2024	11
86	E-PBK	01-Nov-24	FORM-00011456/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02272/PBK/KPP.1007/2024	13
87	E-PBK	31-Oct-24	FORM-00011427/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02273/PBK/KPP.1007/2024	14
88	E-PBK	28-Oct-24	FORM-00011221/BPS/KPP.100703/2024	14-Nov-24	KET-02268/PBK/KPP.1007/2024	17

SIMPULAN

a. Efektivitas Penerapan e-PBK dalam Mempercepat Proses Pemindahbukuan

Penerapan sistem elektronik pemindahbukuan (e-PBK) di KPP Pratama X terbukti memberikan dampak positif terhadap percepatan proses tindak lanjut permohonan pemindahbukuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait, dalam kondisi operasional yang ideal, permohonan melalui e-PBK dapat diselesaikan dalam waktu antara 1 hingga 4 hari kerja. Temuan ini didukung oleh data empiris, di mana 87 dari 88 permohonan e-PBK (setara dengan 98,86%) berhasil diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 14 hari. Hal ini menunjukkan efisiensi signifikan dibandingkan proses manual.

b. Kontribusi e-PBK terhadap Optimalisasi Layanan Unggulan

Tingginya tingkat penyelesaian permohonan e-PBK dalam waktu singkat, yakni mencapai 98,86% dalam jangka waktu 14 hari, menjadi indikator penting dalam mendukung optimalisasi pelaksanaan program layanan unggulan percepatan pemindahbukuan. Keandalan sistem ini mencerminkan keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan pajak, khususnya dalam konteks efisiensi waktu dan peningkatan kepuasan Wajib Pajak.

c. Keterbatasan Implementasi dan Tantangan Sosialisasi e-PBK

Meskipun e-PBK menunjukkan kinerja yang baik, terdapat beberapa keterbatasan dalam implementasinya. Tidak semua jenis permohonan pemindahbukuan dapat diajukan melalui sistem ini. Misalnya, pemindahbukuan yang disebabkan oleh kelebihan pembayaran sanksi administrasi atau kelebihan pembayaran yang telah dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun tahunan, masih harus diproses secara manual. Selain itu, sosialisasi layanan e-PBK dinilai belum merata, mengingat masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui keberadaan dan manfaat dari layanan digital tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya upaya intensif dalam edukasi dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashara, J. ., & Hartini, H. (2023). Tinjauan Pelaksanaan Pemindahbukuan Pembayaran Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Timur. *ResearchGate*.
- Citra Dewi, R., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Agus Petra, B., & Ramadhanu, A. (2019). PENGARUH SISTEM E-BILLING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 13–17. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v1i2.45>
- Kristianto, A. R. (2024). Optimalisasi Pemanfaatan Layanan Perpajakan Secara Elektronik Oleh Wajib Pajak. *Prosiding PITNAS 2023*, 81–90.
- Maulidini, J., Nabila, E. A., Bilfaqih, N., Azhar, T. N., & Ariesmansyah, A. (2025). Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik dalam Good Governance dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cidadap. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 4080–4089.
- Mihuandayani, & Utami, E. (2018). Design Concept Integration Tax Payment System with Implementing Financial Technology. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 10(5), 15–22. <https://doi.org/10.5815/ijieeb.2018.05.03>
- Muslim, J., Maspufah, C. N., & Lestari, C. D. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL DALAM ADMINISTRASI PUBLIK: MENINGKATKAN EFISIENSI DAN AKSESIBILITAS PELAYANAN NEGARA. *Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern*, 7(2), 87–96.
- Nasiroh, D., & Afiqoh, N. W. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN

WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 3(2), 152–164.
<https://doi.org/10.32815/ristansi.v3i2.1232>

Nurmantu, S. (2015). *Pengantar Perpajakan* (Edisi Empa). Kelompok Yayasan Obor.

Peraturan Menteri Keuangan. (2024). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan*.

Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains Bandung.

Rejeki, T. S., & Syadat, F. A. (2025). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMINDAHBUKUAN DANA PAJAK SECARA ELEKTRONIK DALAM UPAYA MENINGKTKAN DIGITALISASI LAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BEKASI UTARA. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 197–204.

Sumardi, N. A., & Mukhlis, S. (2021). Analisis Transformasi Birokrasi Melalui Pengembangan e-Government di Indonesia. *Journal of Government Insight*, 1(2), 84–91.
<https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v1i2.308>

Suparlan, S., & Lestari, B. D. . (2025). PROSES PEMINDAHBUKUAN ATAS KESALAHAN PEMBUATAN KODE BILLING MELALUI FITUR E-PBK PADA SITUS DJP ONLINE DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PRAYA. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i1.88>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (2007).