

BAB IV

SIMPULAN

Layanan e-PBK hadir sebagai opsi baru untuk mempermudah Wajib Pajak dalam mengajukan permohonan pemindahbukuan. Dalam rangka pengajuan permohonan pemindahbukuan, Wajib Pajak harus memenuhi kriteria sebagai mana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak. Selama periode *piloting* Layanan e-PBK yang dilaksanakan mulai 5 Oktober sampai 30 November 2022, terdapat 232 permohonan pemindahbukuan yang diajukan melalui layanan e-PBK ke KPP Pratama Serpong.

Penyelesaian permohonan pemindahbukuan yang diajukan Wajib Pajak diproses dan ditindaklanjuti oleh Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Serpong, sesuai dengan Prosedur Operasi Standar yang berlaku di Direktorat Jenderal Pajak. Seluruh permohonan yang masuk melalui layanan e-PBK selama periode *piloting* berhasil diselesaikan oleh petugas KPP Pratama Serpong sebelum jatuh tempo, dan atas seluruh permohonan tersebut telah diterbitkan Hasil Pemindahbukuan.

Kehadiran layanan e-PBK menjadi angin segar tidak hanya bagi Wajib Pajak maupun petugas KPP Pratama Serpong. Manfaat yang dapat dirasakan oleh KPP

Pratama Serpong ialah berkurangnya beban kerja serta proses penyelesaian permohonan pemindahbukuan menjadi lebih optimal. Layanan e-PBK dianggap memenuhi persyaratan permohonan pemindahbukuan dan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bagi Wajib Pajak, manfaat yang dapat dirasakan ialah adanya kemudahan dalam menerima layanan. Melalui e-PBK, permohonan pemindahbukuan dapat diajukan selama 24 jam selama seminggu dan tidak perlu datang ke KPP untuk mengajukan permohonan. Layanan e-PBK yang langsung tersinkronisasi dengan sistem akan meminimalisasi kemungkinan permohonan tertolak karena telah melalui penelitian formal yang juga didukung oleh persyaratan yang lebih sedikit. Berdasarkan hasil survei melalui pengisian kuesioner terhadap pengguna e-PBK, Wajib Pajak juga lebih dimudahkan dalam memantau permohonan yang telah diajukan. Namun sebagai layanan yang masih dalam pengembangan, e-PBK masih memerlukan perbaikan, diantaranya penambahan jenis pajak yang dapat dipindahbukukan dan penambahan fitur pembatalan. Namun secara umum, Wajib Pajak merasa bahwa e-PBK memberikan kemudahan dalam mengajukan permohonan pemindahbukuan.

Berdasarkan simpulan tersebut, penulis memberikan saran bagi KPP Pratama Serpong untuk memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak terkait e-PBK sebagai kanal baru pengajuan pemindahbukuan. Dengan sosialisasi diharapkan lebih banyak jumlah permohonan pemindahbukuan yang diajukan melalui e-PBK dibandingkan secara manual. Layanan e-PBK sebagai opsi baru pengajuan permohonan pemindahbukuan hendaknya mampu memuat jenis pajak lain dan pemindahan ke NPWP lain, tidak hanya ke NPWP yang sama saja. Pengembangan

dan perawatan sistem informasi yang menjadi aspek yang penting mengingat kepuasan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dalam pemberian layanan. Dengan peningkatan kualitas diharapkan e-PBK dapat menjadi pilihan utama dalam pengajuan permohonan pemindahbukuan bagi Wajib Pajak maupun KPP Pratama Serpong.