



HAMBATAN PENERAPAN SISTEM *E-BILLING* PADA PENERIMAAN NEGARA DJBC DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA JASA

Arfin^a, Rita Dwi Lindawati^b

^aPusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai, Indonesia Email: arfin.kemenkeu@gmail.com

^bPusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai, Indonesia Email: lindawati.rita72@yahoo.co.id

INFO ARTIKEL

SEJARAH ARTIKEL
Diterima Pertama
08 Desember 2018

Dinyatakan Dapat Dimuat
31 Desember 2019

KEYWORDS:

e-billing,
customs,
service user.

ABSTRAK

The state revenues collected from customs and excise is an important component that plays an important role in the dynamics of a country's economy. The implementation of Minister of Finance Regulation Number 32/PMK.05/2014 concerning Electronic Collection of State Revenue System is real evidence of reform in the service and management of state revenue based on information technology. The research aims at analyzing and studying the obstacles of application of state revenues electronic payment system in the Directorate General of Customs and Excise. The research used qualitative research. The sampling is done by using purposive sampling and snowball sampling technique with 83 respondents. The result of the research shows that the application of e-billing in the Directorate General of Customs and Excise facilitates the payment of state revenue for service user as it is more practical, fast, secure, and provides a valid, accurate, and real time information that improves the accountability of state financial report. However, e-billing application remains to have some issues on its reliability particularly on the system and network.

Penerimaan negara yang berasal dari kepabeanan dan cukai merupakan komponen penting dari denyut nadi perekonomian suatu negara. Penerapan PMK Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik, merupakan wujud nyata upaya perubahan di bidang pelayanan dan pengelolaan penerimaan negara berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji hambatan penerapan sistem e-billing pada penerimaan negara DJBC. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik sampel bertujuan dan sampel bola salju dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran penerimaan negara secara elektronik pada DJBC memberikan kemudahan kepada pengguna jasa menjadi lebih praktis, cepat, dan aman, serta menghasilkan data valid, akurat, dan waktu nyata, namun masih terdapat beberapa hambatan dalam penerapan sistem *e-billing*, terutama permasalahan pada sistem dan jaringan.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pemerintahan kabinet kerja, sebagaimana tercantum dalam nawacita dan trisakti, pemerintah membutuhkan penerimaan negara untuk melaksanakan pembangunan infrastruktur di segala bidang. Oleh karena itu, pemerintah harus mengoptimalkan penerimaan negara dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas belanja negara, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkeadilan, serta mendorong strategi industrialisasi dalam rangka transformasi ekonomi, dengan mempertahankan keberlanjutan fiskal melalui peningkatan penerimaan negara

sesuai arah kebijakan fiskal pada tahun 2015–2019 (DJKN, 2016).

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik internal maupun eksternal. Sektor kepabeanan dan cukai menjadi salah satu instrumen yang berkontribusi cukup besar dalam penerimaan negara. Realisasi penerimaan negara dari bea dan cukai hingga tanggal 1 Oktober 2018 mencapai Rp 125,22 triliun, yang terdiri dari penerimaan cukai sebesar Rp 91,39 triliun, bea masuk sebesar Rp 28,59 triliun, dan bea keluar sebesar Rp 5,24 triliun. Total penerimaan negara yang berasal dari penerimaan bea dan cukai mencapai 64,51% dari target penerimaan yang ditetapkan di Anggaran Pendapatan dan Belanja

Negara Tahun 2018 sebesar Rp 194,10 triliun (Kontan, 2018).

Besarnya jumlah pendapatan negara yang diperoleh pemerintah, maka dibutuhkan suatu sistem maupun aplikasi yang dapat menghubungkan seluruh sumber penerimaan negara ke dalam suatu sistem yang terpusat pada satu server induk.

Sistem penerimaan negara berbasis teknologi informasi telah dipergunakan di Kementerian Keuangan sejak tahun 2007 dengan pelayanan setoran yang masih terbatas melalui loket bank/pos persepsi. Konsep MPN sendiri awalnya dibangun sebagai upaya untuk menciptakan sistem penerimaan negara terpadu/berbasis data tunggal. Upaya ini muncul sebagai solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam sistem pengelolaan penerimaan negara yang dilaksanakan secara terpisah oleh masing-masing eselon I (Kemenkeu, Tanpa Tahun).

Pengembangan sistem penerimaan elektronik yang berbasis teknologi informasi dilatarbelakangi beberapa faktor, antara lain banyaknya keluhan mengenai terbatasnya waktu layanan penyetoran melalui *teller bank*/kantor pos, jaringan perbankan yang seringkali *offline* dengan sistem. Sebagaimana opini audit BPK tahun 2009 dan 2010, menyatakan bahwa data transaksi penerimaan negara melalui sistem MPN-G1 tidak dapat diyakini kewajarannya (*disclaimer*). Permasalahan terbesar dalam MPN-G1 adalah *human error* dengan bobot yang mencapai 50–60% dari total kesalahan (Budisusetyo dan Salamah, 2015:27).

Sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN-G2) hadir sebagai sebuah jawaban untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi informasi, serta meningkatkan kualitas tata kelola keuangan negara (Budisusetyo dan Salamah, 2015:10). MPN-G2 sebagai salah satu inisiatif *quickwins* transformasi kelembagaan yang secara resmi diluncurkan pada tanggal 17 Februari 2015 yang bertajuk praktis, cepat, dan aman. MPN-G2 merupakan sistem yang disempurnakan dari MPN-G1 dan MPN-G1.5 yang telah hadir sebelumnya.

Perbedaan antara MPN-G1.5 dan MPN-G2 adalah MPN-G1.5 masih menggunakan sistem MPN-G1, hanya saja pendekatannya dilakukan dengan cara elektronik. MPN-G1.5 diuji coba pada 2 (dua) institusi, yaitu Bank Mandiri dan PT Pos Indonesia. Proses MPN-G1.5 terbukti berjalan dengan baik dan telah disosialisasikan kepada masyarakat, maka diputuskan untuk melanjutkan dengan MPN-G2. Adapun rekam jejak peralihan sistem penerimaan negara sejak tahun 1959–2014 dapat dilihat dalam tabel 1.

Arah penyempurnaan MPN-G2, meliputi perubahan dari sistem manual ke *billing system*, dari layanan *over the counter (teller)* ke layanan *online*, dari *single currency* menjadi dapat melayani valuta asing, dari terbatas pada beberapa jenis penerimaan menjadi mencakup keseluruhan penerimaan, sebagaimana dapat dilihat dalam tabel 2.

Salah satu bagian dari sistem MPN-G2 adalah Sistem Informasi PNB Online (SIMPONI), di mana merupakan sistem *billing* yang dikelola oleh DJA untuk memfasilitasi pembayaran/penyetoran PNB dan penerimaan non anggaran. SIMPONI memberi kemudahan bagi Wajib Bayar/Wajib Setor untuk membayar/menyetor PNB dan penerimaan non anggaran melalui berbagai *channel* pembayaran, seperti *teller (Over the Counter)*, ATM (*Automatic Teller Machine*), EDC (*Electronic Data Capture*), maupun *internet banking*, hanya dengan menginput kode *billing* setoran. Dengan demikian, masyarakat bebas memilih berbagai alternatif metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhannya.

Negara-negara di belahan dunia menggunakan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara sistem elektronik bukan hanya sekedar masalah efisiensi dan kemudahan, melainkan untuk memperkecil praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (Akbar, 2010: 3).

Yilmaz dan Kilavuz (2002) sebagaimana dikutip Stafford dan Turan (2011:344) mencatat peralihan pengelolaan pajak elektronik di Turki mengatasi banyak kekurangan yang ditemukan dalam birokrasi tradisional yang bertatap muka secara langsung, khusus berkaitan dengan ketidakefisienan dan korupsi.

Beberapa negara memasukkan program pembayaran pajak *online* sebagai bagian dari aplikasi *e-government*. Amerika Serikat melakukan peluncuran sistem pembayaran pajak secara elektronik pada tahun 1999, Kanada memperkenalkan sistem elektronik pada tahun 1990, United Kingdom meluncurkan sistem elektronik pada tahun 2000, sedangkan 30% warga Norwegia mengajukan sistem elektronik pada tahun 2004. Hasil penelitian di Taiwan dan Hong Kong menunjukkan kemajuan besar untuk implementasi *e-Tax*, sedangkan Belgia, Spanyol, India, dan Korea Selatan menyerukan perbandingan melintasi batas nasional untuk keperluan evaluasi program (Stafford dan Turan, 2011: 346).

Penerapan sistem *e-billing* pada beberapa negara memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak yang relatif cukup baik. Pada tahun 2003 dan 2004, penerapan *e-billing* di Taiwan memberikan kontribusi sebesar 15,05% dan 21,06%, sedangkan di Amerika pada tahun

yang sama memberikan kontribusi sebesar 20,11% dan 22,16%. Malaysia yang memperkenalkan sistem ini pada tahun 2007, mendapatkan kontribusi sebesar 9,08% (Mentari, 2016: 4).

Berkaca dari kesuksesan negara lain dalam menerapkan *e-billing*, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sebagai salah satu *biller* telah mengembangkan sistem aplikasi *billing* yang terintegrasi baik dengan sistem aplikasi kepabeanan dan cukai yang sudah berjalan sebelumnya. Sistem aplikasi *e-billing* DJBC dibangun secara bertahap, mengacu pada kesiapan proses integrasi dengan aplikasi yang sudah berjalan di DJBC, yaitu Sistem Aplikasi Cukai (SAC-1 dan SAC-2), Sistem Aplikasi Piutang dan Pengembalian (SAPP), *Customs Excise Information System and Automation* (CEISA) Ekspor, CEISA Impor. Selain itu, *e-billing* juga berintegrasi dengan layanan-layanan yang belum ada otomasinya, seperti Barang Penumpang, PPKP, dan PJT.

Tahap awal penerapan sistem aplikasi *billing online* dilakukan secara integrasi dengan SAC yang mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2014 tanggal 26 Februari 2014 tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Barang Kena Cukai dengan Menggunakan Kode *Billing*. Pada tahap ini, kegiatan layanan di bidang cukai yang terkait dengan CK-1, CK-1A, dan CK-5. DJBC secara bertahap telah menerapkan kode *billing* untuk pembayaran pungutan kepabeanan dan cukai. Sebagian besar Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) yang menerapkan SAC telah menggunakan sistem aplikasi *billing* untuk pelunasan pungutan negara di bidang cukai. Sejak tanggal 1 Januari 2016, pembayaran dengan menggunakan Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak (SSPCP) tidak diterima lagi (untuk bank swasta). Saat ini, seluruh KPPBC diamanatkan untuk melakukan uji coba pembayaran penerimaan negara dengan MPN-G2.

MPN-G2 telah memberikan wajah baru pelayanan pemerintah dalam mempercepat penerimaan negara. Pencapaian triwulan I tercatat sebesar Rp.43 triliun atau hampir 16% dari total target PNB dalam APBN-P Tahun 2015 sebesar Rp.269.1 triliun. Berdasarkan *dashboard* MPN-G2, per tanggal 15 April 2015 pukul 14.30, DJP menjadi *biller* paling sukses dengan capaian Rp 19,8 triliun dan US\$ 33,3 juta, diikuti DJBC dan DJP (Saroni, 2015:24).

Hadirnya *billing sistem* MPN-G2 memberikan pengalaman transaksi yang praktis, cepat, dan aman bagi pengguna jasa yang hendak melakukan pembayaran tagihan kepabeanan, seperti bea masuk, bea keluar, atau pajak terkait. Salah satunya, pengguna jasa tidak perlu khawatir dengan kendala waktu pembayaran yang terbatas

pada jam kerja perbankan, namun sejak implementasi kebijakan sistem pembayaran penerimaan negara secara elektronik di DJBC, terdapat hambatan baik yang berasal dari internal maupun eksternal, antara lain kegagalan sistem dan jaringan; sebagian pengguna jasa belum memiliki *username* dan *password* portal pengguna jasa; dan kesalahan dalam pembuatan *billing* dengan perekaman *data master*. Hambatan yang paling berat adalah masalah stabilitas sistem dan keamanan jaringan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara utuh, komprehensif, dan holistik mengenai analisis penerapan sistem pembayaran penerimaan negara secara *e-billing* pada DJBC dalam perspektif pengguna jasa.

Penelitian ini merupakan ringkasan (*short version*) kajian akademis penulis berjudul "Analisis Dampak Implementasi Sistem Pembayaran Penerimaan Negara Dengan Menggunakan *E-Billing* Pada Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai", namun terdapat perbedaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu, yaitu perbedaan judul penelitian, fokus penelitian, landasan teori, maupun teknik pengambilan sampel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah alasan penerapan sistem *e-billing* pada penerimaan negara DJBC?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem *e-billing* pada penerimaan negara DJBC dalam perspektif pengguna jasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Bertumpu pada rumusan permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis alasan penerapan sistem *e-billing* pada penerimaan negara DJBC.
2. Menganalisis dan mengkaji hambatan dalam penerapan sistem *e-billing* pada penerimaan negara DJBC dalam perspektif pengguna jasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan tujuan yang dikemukakan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis.
Sebagai sumbangan literatur dan informasi ilmiah untuk mengetahui dan memahami ketentuan mengenai sistem pembayaran penerimaan negara secara *e-billing*.

2. Manfaat praktis.
Sebagai kerangka acuan kepada Kementerian Keuangan, khususnya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk mengevaluasi sistem yang telah diterapkan dan mengambil langkah-langkah kebijakan yang tepat dan efisien guna menciptakan suatu konsep yang lebih spesifik mengenai penerapan sistem pembayaran penerimaan negara secara *e-billing* pada DJBC.

2. KERANGKA TEORITIS

2.1 *E-Billing System*

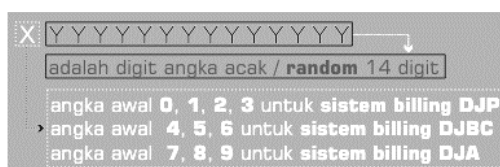
E-billing merupakan serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing dalam sistem modul penerimaan negara (Andrian, *et al.*, 2014:29).

Sistem penagihan (*billing*) adalah fitur baru yang ditawarkan dalam MPN-G2. Wajib pajak/wajib bayar/wajib setor dapat melakukan proses *billing* melalui portal <http://sse.pajak.go.id> untuk setoran pajak atau <http://simponi.kemenkeu.go.id> yang disediakan DJA untuk setoran PNPB dan non anggaran lainnya.

Sistem *billing* adalah sistem yang memfasilitasi penerbitan kode *billing* dalam rangka pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik (KPPN, Tanpa Tahun). Sistem ini memfasilitasi penerbitan kode *billing* dalam transaksi pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Selain bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap *stakeholders* (wajib pajak/wajib bayar/wajib setor), sistem MPN-G2 juga mempermudah transaksi penerimaan dengan pihak bank/pos persepsi.

Pasal 1 angka 28 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik, mendefinisikan kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan oleh sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor. Format kode *billing* untuk seluruh *biller* terdiri dari 15 digit angka, di mana digit pertama menunjukkan kode penerbit *billing*.

Gambar 1. Format Kode *Billing*



Melalui *electronic billing system*, wajib pajak/wajib bayar/wajib setor dapat melakukan pengisian *billing* secara mandiri melalui portal yang disediakan secara *online* oleh masing-masing *biller*, sehingga tidak memerlukan lagi SSP, SSBP, ataupun SSPB. Meskipun pembayaran setoran dilaksanakan dengan menggunakan sarana elektronik, wajib pajak/wajib bayar/wajib setor tetap diwajibkan untuk mengkonfirmasi kebenaran data setoran yang dibayarkan. Mereka bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebenaran data pembayaran berkenaan. Apabila kode/*ID billing* diperoleh dari penerbitan oleh pejabat yang berwenang di DJP, DJBC, dan DJA, maka pejabat tersebut bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebenaran data pembayaran berkenaan.

Beberapa keuntungan yang diperoleh pengguna jasa ketika menggunakan sistem *billing* (Kanal Pengetahuan, 2016), antara lain:

1. Mudah.
Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM, *internet banking*, *EDC*, *teller bank*, dan Kantor Pos.
2. Fleksibel
Pembayaran atas penerimaan negara dapat dilakukan setiap hari sampai pukul 22.00 WIB.
3. *Real time*.
Data pembayaran dapat langsung masuk ke sistem *billing* DJBC dan pengguna jasa dapat memonitor melalui portal pengguna jasa.

Kemudahan pembayaran pajak yang ditawarkan dengan basis teknologi *e-billing* mampu mengubah stigma wajib pajak mengenai pembayaran pajak yang sulit dan memerlukan waktu yang lama. Hasil penelitian Ayuningtiyas (2017:38) menunjukkan peningkatan penerimaan pajak di KPP Semarang Candisari setelah *e-billing* diterapkan sebagai sistem pembayaran pajak. Pada tahun 2015, penerimaan negara sebelum sistem *e-billing* diterapkan secara efektif ke seluruh wajib pajak sebesar Rp530.502.841.800,00. Pada tahun 2016, penerimaan negara setelah sistem *e-billing* diterapkan secara efektif sebesar Rp736.534.221.528,00.

Hasil penelitian Ayuningtiyas tersebut bertentangan dengan hasil penelitian Handayani (2018: 112). Menurut Handayani, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pelaku untuk menggunakan sistem *e-billing*, yang berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing* adalah persepsi kegunaan.

2.2 Sistem *E-Billing* Pada Penerimaan Negara DJBC

Billing System DJBC adalah sistem pengelolaan pembayaran/penerimaan sentralisasi berbasis *web*

di DJBC yang terintegrasi dengan sistem MPN (*Settlement* DJPBn), terkait dengan tagihan yang harus dibayar dalam rangka pelayanan kepabeanan dan cukai (DJBC, 2015:3). Saat ini, kode *billing* digunakan untuk menggantikan Surat Setoran Pabean Cukai dan Pajak (SSPCP) yang telah ada. Kode *billing* DJBC adalah kode pembayaran atas tagihan terkait kepabeanan dan cukai sebagai bagian atas implementasi MPN-G2.

Adapun ruang lingkup *billing system* DJBC, sebagai berikut:

1. Menerima data tagihan pembayaran terkait pelayanan dokumen pabean dan cukai dari Sistem Komputer Pelayanan (SKP) Pabean/Cukai maupun perekaman secara manual.
2. Membuat data *billing* DJBC.
3. Mencetak struk *billing*.
4. Mengirim data *billing* DJBC ke Sistem MPN (*Settlement* DJPBn).
5. Menerima data NTPN dari MPN (*Settlement* DJPBn) yang merupakan tanda sah penerimaan Negara.
6. Mengirimkan data NTPN ke SKP.

Terdapat 5 (lima) alasan diperlukan *e-billing system* dalam pembayaran dan penyetoran penerimaan negara (KPPBC, 2015), yaitu:

1. Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara.
2. Menghindari atau meminimalisasi kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran dan penyetoran oleh petugas Bank/Pos Persepsi.
3. Memberikan kemudahan dan fleksibilitas cara pembayaran/penyetoran melalui beberapa alternatif saluran pembayaran dan penyetoran.
4. Memberikan akses kepada wajib bayar dan wajib setor PNBPN untuk memonitor status atau realisasi pembayaran dari penyetoran PNBPN.
5. Memberikan keleluasaan kepada wajib pajak/wajib bayar untuk merekam data setoran secara mandiri (*self assessment*).

Sebagai salah satu sub sistem pokok dalam MPN-G2, DJBC secara bertahap melakukan uji coba kode *billing* untuk pembayaran pungutan kepabeanan dan cukai ini sejak awal tahun 2014 dengan mengintegrasikan semua aplikasi yang terkait dengan proses pembayaran atas pungutan pabean dan cukai yang masuk ke kas negara, antara lain Sistem Aplikasi Cukai (SAC), CEISA Impor, CEISA Ekspor, dan Sistem Aplikasi Piutang dan Pengembalian (SAPP).

Pada tahap awal, penerapan sistem aplikasi *billing online* bea cukai dilakukan integrasi dengan Sistem Aplikasi Cukai (SAC) yang mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2014 tanggal 26 Februari 2014 tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Barang Kena Cukai dengan Menggunakan Kode *Billing*. Pada tahap ini untuk kegiatan layanan di bidang cukai yang terkait dengan CK-1, CK-1A dan CK-5 di hampir seluruh KPPBC yang sudah menerapkan SAC telah digunakan sistem aplikasi *billing* untuk pelunasan pungutan negara di bidang cukainya. DJBC secara bertahap telah menerapkan kode *billing* untuk pembayaran pungutan kepabeanan dan cukai. Saat ini semua Kantor Pelayanan Bea dan Cukai sudah diamanatkan untuk melakukan uji coba pembayaran penerimaan negara dengan MPN G2. Mulai tanggal 1 Januari 2016, pembayaran dengan menggunakan SSPCP tidak diterima lagi (untuk bank swasta).

DJBC melakukan integrasi aplikasi sistem *billing* dengan CEISA baik impor maupun ekspor (gambar 2). Sistem Aplikasi *Billing* dibangun secara bertahap yang mengacu pada kesiapan proses integrasi dengan aplikasi-aplikasi yang sudah berjalan di DJBC, yaitu Sistem Aplikasi Cukai (SAC-1 dan SAC-2), Sistem Aplikasi Piutang dan Pengembalian (SAPP), CEISA Ekspor, CEISA Impor. Selain itu *e-billing* juga berintegrasi dengan layanan-layanan yang belum ada otomasinya seperti Barang Penumpang, PPKP, dan PJT. Dengan modernisasi sistem pembayaran ini, pengguna jasa dalam melakukan transaksi lebih fleksibel, baik dari sisi waktu maupun dari sisi cara pembayaran. Jika sebelumnya pembayaran pungutan pabean dan cukai terbatas pada jam kerja perbankan, yaitu pada hari Senin s.d. Jumat pukul 15.00 WIB dan harus dilakukan melalui Teller Bank/Pos, dengan *e-billing* pembayaran dapat dilakukan setiap saat sepanjang belum melewati jatuh tempo pembayaran baik melalui Teller Bank, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau *M-Banking/ Internet Banking*.

Selama implementasi kebijakan sistem pembayaran penerimaan negara secara elektronik dengan *e-billing* di DJBC sejak tanggal 1 Januari 2016, terdapat dampak positif dan negatif yang terjadi. Berikut ini penulis sampaikan dampak positif dan negatif yang terjadi berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Direktorat Perencanaan Penerimaan dan Strategi (Dit. PPS Kantor Pusat DJBC) terhadap implementasi sistem *E-Billing* DJBC selama tahun 2016 di beberapa Kantor Pelayanan Bea dan Cukai di Indonesia, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4.

Tabel 3 menunjukkan bahwa dampak positif implementasi *e-billing* adalah meminimalkan kesalahan pembayaran, menghindari pemalsuan

bukti bayar, mengurangi kerugian penerimaan negara, dan memudahkan pembayarannya. Terlepas dari dampak positif, penerapan sistem *e-billing* pembayaran penerimaan negara pada DJBC menimbulkan dampak negatif, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor sebagaimana dikutip Moeloeng (1996:3) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).

Menurut Sugiyono (2016:301), penentuan sampel dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan perhitungan statistik. Sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, bukan untuk digeneralisasikan.

Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat penulis mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (*emergent sampling design*). Penulis memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel, penulis menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data yang lengkap. Praktik seperti ini dinamakan *snowball sampling technique*, di mana unit sampel yang dipilih makin lama makin terarah sejalan dengan makin terarahnya fokus penelitian. Proses ini dinamakan *continuous adjustment of focusing of the sample*.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, terdiri dari:

1. Data primer (*primary data*).

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan kunci, penyebaran kuesioner berdasarkan daftar *checklist*, dan observasi sistematis. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah pengguna jasa *e-billing* dan aktor-aktor yang berperan dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan pembayaran penerimaan negara secara elektronik, yaitu Direktur Penerimaan dan Perencanaan Strategis; Kepala Sub Direktorat Penerimaan, Kepala Seksi Penerimaan; Pelaksana pada Seksi Penerimaan; Kepala Sub Direktorat pada Direktorat IKC; Kepala Seksi pada Direktorat IKC; Fungsional pada Direktorat IKC; Kepala Bidang

Perbendaharaan pada KPU Madya/Kanwil Bea dan Cukai; Kepala Seksi Penerimaan pada KPU Madya/Kanwil Bea dan Cukai; Pemeriksa Perbendaharaan pada Seksi Penerimaan; Kepala Seksi Perbendaharaan pada KPU Madya/Kanwil Pabean dan Cukai; Pemeriksa pada KPU Madya/Kanwil Pabean dan Cukai; Staf Ahli Menteri Keuangan Bidang Organisasi, Budaya, dan Teknologi Informasi; Kepala Divisi Monitoring dan Evaluasi Direktorat Penyediaan Infrastruktur Kementerian Komunikasi dan Informasi; Kepala Bidang Manajemen Layanan Data pada Pusat Informasi dan Teknologi Kementerian Keuangan; Kepala Sub Bidang Arsitektur dan Analisis Kapasitas TIK; Bidang Perencanaan dan Kebijakan TIK pada Pusat Informasi; dan Teknologi Kementerian Keuangan.

2. Data sekunder (*secondary data*).

Sumber data diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*library research*). Adapun sumber data sekunder terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

a. Bahan primer.

Penelitian ini menelaah dan menganalisa makna yang terkandung dalam berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan undang-undang, yaitu:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286).
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355).
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4661).
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4755).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99/PMK.06/2006 tanggal 19 Oktober 2006 tentang Modul Penerimaan Negara.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tanggal 10 Februari

2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik.

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 40/PMK.04/2016 tentang Pembayaran dan/atau Penyetoran Penerimaan Negara dalam Rangka Kepabeanaan dan Cukai Secara Elektronik (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 443).
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. PER- 07/BC/2014 tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Barang Kena Cukai dengan Menggunakan Kode *Billing*.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. PER-33/BC/2014 tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Pelayanan Impor Barang Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut dengan Menggunakan Kode *Billing*.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. PER-36/BC/2014 tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Pelayanan Ekspor dengan Menggunakan Kode *Billing*.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. PER-38/BC/2014 tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Pencacahan dan Pembeaan Kirimaan Pos dengan Menggunakan Kode *Billing*.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. PER-39/BC/2014 tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Pelayanan Impor dengan Menggunakan Kode *Billing*.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-33/BC/2016 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Penerimaan Negara dalam Rangka Kepabeanaan dan Cukai secara Elektronik.

b. Bahan sekunder.

Dalam penelitian ini, bahan sekunder terdiri dari bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan, meliputi pendapat hukum/ doktrin/teori-teori yang diperoleh dari buku teks, laporan penelitian, karya ilmiah, makalah (*prosiding*), artikel dalam berbagai majalah, jurnal ilmiah bidang hukum, maupun *website* yang terkait dengan penelitian.

c. Bahan tersier.

Dalam penelitian ini, bahan tersier diperoleh dari Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Hukum, Ensiklopedi, indeks kumulatif, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan obyek penelitian, serta sumber lainnya yang mendukung penelitian.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu bahwa orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penulis menjelajahi objek situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2016:300).

Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-kelamaan semakin besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian, jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-kelamaan menjadi besar (Sugiyono, 2016:300).

Berdasarkan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, diperoleh sampel sebanyak 18 (delapan belas) KPPBC. Pengguna jasa yang terpilih menjadi responden penelitian adalah pengguna jasa yang aktif menggunakan *e-billing* yang bekerja pada KPPBC yang terpilih sebagai sampel. Pemilihan pengguna jasa pada masing-masing KPPBC berdasarkan jumlah pembayaran Bea Masuk dan PDRI dan jumlah penyerahan dokumen pabeaan dan cukai yang bayar (menggunakan *e-billing*) dipilih 5 sampai dengan 70 besar (d disesuaikan dengan volume kerja KPPBC tersebut). Setelah dilakukan pemilihan akhirnya terpilih 83 pengguna jasa yang tersebar pada KPPBC yang ditunjuk sebagai sampel. Sebaran responden pengguna jasa dapat dilihat pada grafik 1, 2, 3, dan 4. Gambaran sebaran jumlah responden pengguna jasa yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada grafik 5.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data perlu dilakukan dengan tujuan agar mendapatkan data-data yang valid dalam penelitian. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Observasi (*participant observer technique*).

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki (Kusuma, 1987:25). Sesuai dengan objek penelitian, maka penulis memilih objek observasi sistematis (kerangka berstruktur), yaitu observasi di mana terdapat kerangka yang memuat faktor-faktor dan ciri-ciri khusus dari setiap faktor yang diamati (Arifin, 2012:155). Dalam observasi sistematis isi dan luasnya observasi lebih terbatas yang disesuaikan dengan tujuan observasi yang telah dirumuskan pada awal penyusunan rancangan observasi, respon, dan peristiwa yang diamati dapat dicatat secara lebih teliti, dan mungkin dikuantifikasikan.

2. Wawancara secara mendalam (*metode in depth interview*).

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, berupa wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2013: 73–74), wawancara semi terstruktur di dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta menyampaikan pendapat dan gagasan. Dalam melakukan wawancara, penulis menggunakan alat bantu, antara lain pedoman wawancara, catatan lapangan, alat perekam suara, kamera, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. Hasil rekaman kemudian ditranskripsikan melalui pencatatan, sehingga memudahkan untuk mengelompokkan data.

Penulis menggunakan teknik *snowball sampling* dalam menetapkan informan, yaitu teknik pengambilan sampel dengan bantuan *key informant*. Dari *key informant* inilah akan berkembang sesuai petunjuknya (Subagyo, 2006:31). Penentuan subjek maupun informan penulisan berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya.

3. Kuesioner (Angket).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2011:142). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert*.

Jenis instrumen yang digunakan dalam penulisan ini adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung (Sugiyono, 2013: 142). Responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda *checklist* (v). Adapun kisi-kisi instrumen

pembayaran penerimaan negara dengan sistem *e-billing* dapat dilihat dalam tabel 5.

4. Studi kepustakaan (dokumentasi).

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Studi dokumenter tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Pengujian Validitas.

Validitas (*validity*) merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2003: 267).

Sebuah tes dikatakan memiliki validitas jika hasilnya sesuai dengan kriterium, dalam arti memiliki kesejajaran antara hasil tes tersebut dengan kriterium. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran adalah teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson.

Dari perhitungan uji validitas menghasilkan butir-butir yang valid dan tidak valid (*drop*), dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung lebih kecil dari pada r tabel (r hitung $<$ r tabel), maka butir instrumen tidak valid (*drop*), dan tidak dapat dipergunakan dalam penulisan. Sebaliknya, jika r hitung lebih lebih besar atau sama dengan r tabel (r hitung \geq r tabel), maka butir instrumen tersebut valid dan akan digunakan selanjutnya untuk pengambilan data penulisan.

Proses kalibrasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen untuk menguji validitas instrumen, yaitu menggunakan koefisien korelasi *product moment* (r hitung), antara skor butir dan skor total, dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$.

Adapun hasil uji validitas kuesioner bagi pengguna jasa, sebagai berikut:

- a. Terdapat 6 (enam) pernyataan yang hasil r hitung lebih kecil dari pada r tabel (r hitung $<$ r tabel), sehingga pernyataan tersebut tidak valid dan tidak dapat dijadikan pernyataan pada kuesioner penulisan.
- b. Terdapat 15 (lima belas) pernyataan kuesioner yang hasil r hitung lebih besar dari pada r tabel (r hitung $>$ r tabel), sehingga instrumen tersebut valid dan dapat digunakan dalam penulisan lebih lanjut.

2. Pengujian Reliabilitas.

Perhitungan reliabilitas (*reliability*) merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005: 45).

Perhitungan dilakukan menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Apabila hasil uji reliabilitas untuk pengguna jasa memiliki koefisien *Cronbach Alpha* >0,60 maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel atau konsisten (SPSS Statistik, 2016).

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas terhadap setiap butir instrumen dengan menggunakan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* diperoleh hasil penghitungan reliabilitas untuk kuesioner pengguna jasa adalah sebesar 0,668 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel.

Tabel 6 menunjukkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut, diperoleh kisi-kisi instrumen pembayaran penerimaan negara dengan sistem *e-billing* bagi pengguna jasa (tabel 7).

3.6 Teknik Analisis Data

Penulis melakukan analisis data dengan menggunakan teknik analisis domain (*domain analysis*) untuk menganalisis gambaran objek penulisan secara umum atau tingkat permukaan, namun relatif utuh tentang objek penulisan tersebut (Sugiyono, 2013:256). Penulis menggunakan teknik analisis domain untuk melakukan eksplorasi secara mendalam mengenai penerapan sistem pembayaran penerimaan negara secara elektronik pada DJBC, sehingga dapat diperoleh gambaran secara utuh mengenai pelaksanaan yang terjadi di lapangan atas penggunaan sistem pembayaran penerimaan negara secara elektronik (*e-billing*) di DJBC.

Hubungan semantik atas domain dan rincian domain, akan dijadikan kisi-kisi instrumen yang disusun berdasarkan definisi yang diuraikan menjadi kisi-kisi atau indikator. Kemudian bertolak dari indikator tersebut dikembangkan beberapa butir pernyataan sesuai dengan nilai yang terkandung dalam indikator tersebut. Selanjutnya, instrumen penulisan disusun dalam bentuk angket (kuesioner) dengan menggunakan skala *likert* terhadap setiap variabel. Adapun langkah-langkah penulis untuk melakukan analisis

data dengan teknik domain dapat dilihat dalam tabel 8.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Alasan Penerapan Sistem *E-Billing* Pada Penerimaan Negara DJBC.

Alasan penerapan sistem *e-billing* pada penerimaan negara DJBC berdasarkan hasil analisa data, sebagai berikut:

1. Sebanyak 29 *key informant* menyatakan setuju penerapan sistem pembayaran penerimaan negara pada DJBC dengan menggunakan *e-billing* menjadikan pembayaran penerimaan negara lebih cepat dan mudah, hanya 1 *key informant* menyatakan tidak setuju. Pengguna jasa dapat melakukan pembayaran di berbagai *channel*, misalnya anjungan tunai mandiri (ATM), *internet banking*, *e-payment*, maupun *mobile banking*. Melalui *channel* pembayaran tersebut memungkinkan pengguna jasa melakukan pembayaran dimanapun dan kapanpun selama 24 jam tanpa harus terpaku jam operasional bank, tanpa harus menyediakan waktu untuk mengantri, dan tidak perlu mengisi secara manual formulir pembayaran (SSPCP), cukup memasukkan *kode billing* pengguna jasa dapat langsung mengetahui jumlah tagihan secara rinci dan kapan jatuh temponya. Pengguna jasa cukup mencetak formulir pembayaran (*billing*) melalui modul pengguna jasa yang telah terintegrasi dengan sistem aplikasi di Bank, MPN, dan *billing system* di DJBC. Hal tersebut dapat mengurangi *human error* yang terjadi pada pembayaran yang dilakukan secara manual. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Pejabat Bea dan Cukai pembuat kebijakan *e-billing*, Dit PPS KP DJBC yang menyatakan pembuatan *billing* oleh pengguna jasa melalui Portal Pengguna Jasa, selama ini jarang mengalami gangguan, walaupun terjadi gangguan lebih kepada jaringannya, bukan aplikasinya/sistemnya, hal itu merupakan tugas dan tanggung jawab dari Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek).
2. Sebanyak 29 *key informant* menyatakan setuju alasan penerapan sistem pembayaran penerimaan negara pada DJBC menggunakan *e-billing* karena menghasilkan data penerimaan negara yang *real time*, hanya 1 *key informant* dari KPPBC Kudus yang tidak setuju. Dengan menggunakan *e-billing system*, pembayaran langsung diterima di bank penerima negara dan dibuktikan dengan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). Status pembayaran tersebut dapat dilihat langsung di aplikasi *CEISA billing*. Begitu *billing* dibayar, data akan langsung

rekon antara sistem MPN dan sistem *billing* DJBC. Sistem sudah mengotomasi proses validasi pembayaran. Data penerimaan negara dapat terpantau secara *up date* dan *real time*, sehingga ketika Pejabat Bea dan Cukai membuat laporan, laporan dapat disajikan lebih cepat. Dengan penerapan *Treasury Single Account* dan didukung teknologi informasi yang handal, *cash management* pada aplikasi *e-billing* dapat terlaksana dengan baik. Informasi penerimaan negara tersaji secara cepat, akurat, dan *real time*. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Pejabat Bea dan Cukai pembuat kebijakan sistem pembayaran penerimaan negara secara *e-billing*. Dit IKC KP DJBC bahwa *detail billing* pada menu pembuatan *billing* pegawai dapat ditampilkan dengan melakukan *double klik* pada dokumen sumbernya.

4.2 Hambatan Penerapan Sistem *E-Billing* Pada Penerimaan Negara DJBC dalam Perspektif Pengguna Jasa

Penulis menyusun pertanyaan struktural untuk masing-masing domain berupa tentang penerapan sistem pembayaran penerimaan negara secara *e-billing* pada DJBC menurut persepsi pengguna jasa. Daftar pertanyaan kuesioner meliputi:

1. Apakah penggunaan *e-billing* mempercepat proses pembayaran penerimaan negara di DJBC?
2. Apakah penggunaan *e-billing* mempermudah proses pembayaran penerimaan negara di DJBC?
3. Apakah penggunaan *e-billing* dalam proses pembayaran penerimaan negara di DJBC lebih murah?
4. Apakah sistem pembayaran secara elektronik di DJBC dapat digunakan untuk pembayaran semua jenis penerimaan negara?
5. Apakah penggunaan MPN dengan bukti pembayaran berupa SSPCP berpotensi untuk dipalsukan?
6. Apakah penggunaan MPN-G2 lebih praktis dari pada MPN-G1?
7. Apakah data pada MPN-G2 lebih lengkap dari pada MPN-G1?
8. Apakah pembayaran MPN secara manual di tempat kerja lebih mudah dari pada menggunakan jaringan intranet/internet?
9. Apakah sistem pembayaran penerimaan negara secara manual di setiap kantor bea dan cukai masih diperlukan, terutama pada saat *down system*?
10. Apakah cara pembayaran penerimaan negara secara elektronik telah sesuai dengan fasilitas yang ada di tempat kerja?

11. Apakah cara pembayaran penerimaan negara secara elektronik telah sesuai peraturan yang berlaku?
12. Apakah bukti penerimaan negara secara manual (SSPCP) mudah untuk dipalsukan?

Data hasil olahan kuesioner pengguna jasa didasarkan pada parameter dengan menghitung skor jawaban responden sesuai *skala likert* menjadi 5 (lima) kelompok untuk pernyataan positif, yaitu skor 5 untuk sangat setuju (SST), skor 4 untuk setuju (ST), skor 3 untuk tidak berpendapat (Netral), skor 2 untuk tidak setuju (TST), dan skor 1 untuk sangat tidak setuju (STS), sedangkan untuk pernyataan negatif, yaitu skor 1 untuk sangat setuju (SST), skor 2 untuk setuju (ST), skor 3 untuk tidak berpendapat (Netral) (N), skor 4 untuk tidak setuju (TST), dan skor 5 untuk sangat tidak setuju (STS). Pernyataan positif nilai di atas netral (>3) menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut, sebaliknya jika skor lebih kecil atau sama dengan 3 berarti tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk pernyataan negatif, nilai < 3 berarti setuju dengan pernyataan negatif tersebut. Hal tersebut berlaku sebaliknya, jika skor 3 atau > 3 berarti tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Dari jawaban kuesioner yang disampaikan oleh para responden, penulis melakukan kuantifikasi jawaban yang digolongkan ke dalam 5 (lima) tingkatan, yaitu:

1. Jawaban 1 (sangat tidak setuju) diberikan nilai 1.
2. Jawaban 2 (tidak setuju) diberikan nilai 2.
3. Jawaban 3 (netral) diberikan nilai 3.
4. Jawaban 4 (setuju) diberikan nilai 4.
5. Jawaban 5 (sangat setuju) diberikan nilai 5.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 30 *key informant*, 14 (empat belas) orang menyatakan *e-billing* belum pernah mengalami ketidaksinkronan data dalam sistem pelaporan penerimaan negara, 6 (enam) orang menyatakan jarang mengalami ketidaksinkronan data, dan 8 (delapan) orang menyatakan masih sering mengalami ketidaksinkronan data. Hal ini selaras dengan teori yang dikemukakan Evangelista et al. (2005) bahwa dengan menggunakan *e-billing*, lembaga hukum dapat mengirim *invoice* dengan cepat, akurat, dan biaya administrasi lebih murah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis memperoleh data bahwa pembayaran penerimaan negara dengan sistem *e-billing* menyajikan data penerimaan negara akurat, *real time*, dan lengkap untuk pembuatan laporan penerimaan negara, namun ketidaksinkronan data penerimaan masih terjadi dengan frekuensi sering hingga jarang. Adapun hambatan dalam penerapan sistem pembayaran penerimaan negara dengan menggunakan *e-billing* sebagai berikut:

1. Terdapat data dalam Sistem Akuntansi Instansi (SAI), namun data dalam Sistem Aplikasi Umum (SAU) tidak ada, disebabkan masih tertahan di aplikasi perbendaharaan (konfirmasi bank/ validasi).
2. Belum ada aturan tentang batasan waktu terkait hasil konfirmasi data *unmatch* sampai *clear* (*feedback* belum jelas dan belum ada aturan).
3. Sistem belum mengunci ketika pembayaran sudah dilakukan (perbaikan sistem dan aturan).
4. Adanya perbedaan sistem bank dan DJBC (harus duduk bersama agar sistemnya dapat disamakan).
5. Administrasi belum tertib karena sering dilakukan pergantian SDM (mutasi terlalu sering).
6. Untuk daerah yang di pelosok yang terkendala koneksi intranet/internet.
7. Masih terdapat respon *billing* dan respon NTPN yang tidak tersaji secara *real time*.
8. Bagi pengguna jasa yang tidak mempunyai *user online*, pengguna jasa harus meminta dicetakkan *e-billing* di kantor pelayanan, sedangkan pada SSPCP dapat mencetak/ menulis sendiri.
9. Koneksi internet tidak berjalan dengan lancar.
10. Sering mengalami *system down*. Harus dilakukan pembenahan sistem untuk lebih mengoptimalkan fungsi dari pembayaran elektronik.
11. Input melalui *data master* sering terjadi kesalahan karena formatnya belum diatur secara jelas. Meskipun telah dilakukan pembayaran, tidak mendapatkan *link* dengan dokumen disebabkan perbedaan format nomor dokumen, dll.
12. *Menu browse* status parameter, tidak dapat memfilter per jenis dokumen. Periode *filter* pada *menu browse* maksimal hanya 1 (satu) bulan.
13. Adanya ketergantungan pada jaringan komunikasi data.
14. Apabila sistem aplikasi sedang bermasalah (*error*), pembayaran penerimaan negara berhenti total sampai sistem aplikasi benar kembali.
15. *E-billing* diakses secara *online* dan pelayan *paperless*, sehingga dibutuhkan kapasitas *storage* yang besar.
16. Belum terintegrasi dengan seluruh eselon 1, sehingga jika tidak sinkron dibutuhkan waktu rekonsiliasi yang lebih panjang.

Hasil rekap kuesioner tentang hambatan penerapan sistem pembayaran penerimaan negara dengan *e-billing* menurut persepsi pengguna jasa dapat dilihat pada Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Bea Masuk dan PDRI Hasil

Rekap Kuesioner KPUBC Tanjung Priok, KPUBC Tipe C Soekarno Hatta, dan KPPBC Tanjung Perak (tabel 9); Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Bea Keluar dan PDRI Hasil Rekap Kuesioner KPPBC Amamapare, KPPBC Sumbawa, dan KPPBC Dumai (tabel 10); Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Penerimaan Negara di Remote Area Hasil Rekap Kuesioner KPPBC Tanjung Pinang, KPPBC Teluk Nibung, dan KPPBC Pangkalan Bun (tabel 11); Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Cukai Hasil Rekap Kuesioner KPPBC Malang, Kediri, Probolinggo, Bojonegoro, Sidoarjo, Pasuruan, Semarang, Kudus, dan Surakarta (tabel 12); dan Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Cukai Hasil Rekap Kuesioner KPPBC Malang, Kediri, Probolinggo, Bojonegoro, Sidoarjo, Pasuruan, Semarang, Kudus, dan Surakarta (tabel 13).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dan dihubungkan dengan analisis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem pembayaran secara elektronik menjadikan pembayaran penerimaan negara lebih cepat dan mudah, terutama bagi pengguna jasa kepabeanan dan cukai. Sistem pembayaran penerimaan negara melalui *e-billing* telah menghasilkan data penerimaan negara yang akurat dan *real time* bagi kepentingan pelaporan kepada pimpinan baik di DJBC maupun di lingkungan Kementerian Keuangan.
2. Penerapan sistem *e-billing* pada penerimaan negara DJBC terdapat beberapa hambatan, antara lain administrasi belum tertib; data dalam SAU tertahan di aplikasi perbendaharaan; perbedaan sistem antara bank dan DJBC; koneksi intranet/internet di beberapa wilayah tertentu tidak stabil; sistem belum mengunci ketika pembayaran sudah dilakukan; respon *billing* dan respon NTPN tidak tersaji secara *real time*; *input data master* sering terjadi kesalahan; *e-billing* diakses secara *online* dan pelayan *paperless*, sehingga membutuhkan kapasitas *storage* yang besar; tidak terdapat aturan tentang batas waktu hasil konfirmasi data *unmatch* hingga *clear*; serta belum terintegrasi dengan seluruh eselon 1.

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Hambatan dalam penerapan *e-billing system* pada penerimaan negara DJBC sebagian besar disebabkan belum terpenuhinya aplikasi, sarana prasarana, dan sumber daya manusia. Bagaimanapun, sistem MPN-G2 merupakan sebuah jawaban untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat, kemajuan teknologi informasi, dan meningkatkan kualitas tata kelola keuangan

negara. Oleh karena itu, kunci sukses implementasi MPN-G2 dan manfaat dari kemudahan yang diberikan tersebut, hanya dapat terwujud dengan dukungan, komitmen, dan sinergi dari seluruh jajaran Kementerian Keuangan dan pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Arifin, Zainal. 2012. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Rosda Karya.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusuma, S. T. 1987. *Psiko Diagnostik*. Yogyakarta: SGPLB Negeri Yogyakarta.
- Moeloeng, Lexy J. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 1996.
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- , 2011. *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- , 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Akbar, Vicky. 2013. Analisis Penggunaan Sistem Elektronik Pajak Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeg. *Jurnal Akuntansi UNESA* Vol. 1 No. 2.
- Andrian, Agus et al. 2014, Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Billing System (Studi Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. Vol. 3 No. 1.
- Handayani, Wahyu. 2017. Pengaruh Penerapan Billing System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan (Studi Pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang). *Jurnal Ekonomi Akuntansi*. Vol. 3 Issue 4 p 102-115.
- Stafford, Thomas F. dan Aykut Hamit Turan. 2011. Online Tax Payment Systems as an Emergent Aspect of Governmental Transformation. *European Journal of Information System*. Vol. 20.

Karya Ilmiah

- Ayuningtiyas. Laksita Diah. 2017. *Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Menggunakan E-Billing di KPP Semarang Candisari*. Tugas Akhir.

Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Mentari, Dara Ayu. 2016. *Analisis Pengaruh Penerapan Metode E-Billing dan Manual Wajib Pajak Badan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Enam, Jakarta)*. Skripsi. Lampung: Universitas Bandar Lampung.

Media Cetak

- Budisusetyo, Akhmad dan Umi Salamah. 2015. Mengawal Penerimaan Negara Lebih Baik. *Majalah Treasury Indonesia*. Edisi ke-1 p 10-15.
- Mulyadi, Sigid. 2015. Mengawal Penerimaan Negara Lebih Baik. *Majalah Treasury Indonesia*. Edisi ke-1 p 16-17.
- Saroni, Iman dan Umi Salamah. 2015. E-Billing System untuk Kebijakan PNPB yang Lebih Baik. *Majalah Treasury Indonesia*. Edisi ke-1 p 24-25.

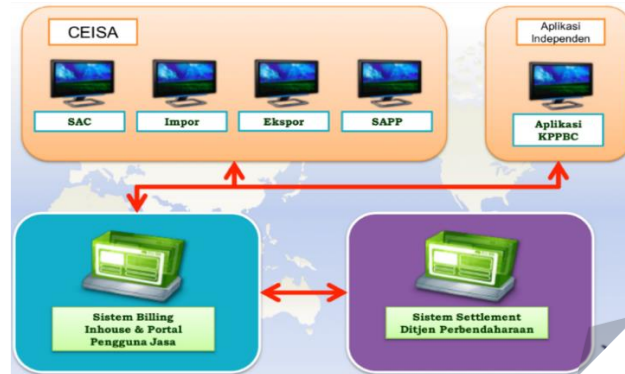
Naskah dari Internet

- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 2015. *Billing Online, Portal Pengguna Jasa*. http://www.perdania.co.id/media/44519/manual_mpn_g2_import_tax.pdf/ diakses tanggal 21 November 2018.
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. 2016. *Kajian PNPB Pengelolaan BMN dalam Rangka Meningkatkan Peranan DJKN Sebagai Revenue Center*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/11763/Kajian-PNPB-Pengelolaan-BMN-Dalam-Rangka-Meningkatkan-Peranan-DJKN-Sebagai-Revenue-Center.html/> diakses tanggal 21 November 2018.
- Evangelista, James et al., 2005. *Electronic Billing Offers Advantages. Outsourcing Journal Online Edition*. <https://outsourcing-journal.org/e-invoicing-electronic-invoicing-e-billing-electronic-billing/> diakses tanggal 29 November 2018.
- Kanal Pengetahuan. 2016. *Penggunaan Billing Online Bagi Pengguna Jasa Kepabeanan dan Cukai*. <https://www.kanal.web.id/2016/01/penggunaan-billing-online-bagi-pengguna.html/> diakses tanggal 24 November 2018.
- Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. Tanpa Tahun. *Setor Penerimaan Negara Melalui MPN G2 Itu Mudah*. https://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/brosur_mpn_g2.pdf/ diakses tanggal 21 November 2018.
- Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas. 2015. *Tutorial Billing System MPN-G2 untuk Pengguna Jasa*.

- <http://bctemas.beacukai.go.id/tutorial-mpng2/> diakses tanggal 28 November 2018.
Kementerian Keuangan. Tanpa Tahun. *MPN G2*.
<https://www.kemenkeu.go.id/single-page/mpn-g2/> diakses tanggal 21 November 2018.
- Kontan. 2018. *Awal Oktober, Penerimaan Bea Cukai 64,51% Dari Target*.
<https://nasional.kontan.co.id/news/awal-oktober-penerimaan-bea-cukai-6451-dari-target/> diakses tanggal 21 November 2018.
- SPSS Statistik, 2016. *Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS*.
<http://www.spsstatistik.com/uji-validitas-dan-reliabilitas-dengan-spss/> diakses tanggal 18 Juni 2019.
- Wikiapbn. 2014. *Modul Penerimaan Negara*.
<http://www.wikiapbn.org/modul-penerimaan-negara/> diakses tanggal 28 November 2018.
- Naskah Produk Kebijakan
Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Bandung: Fokus Media.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

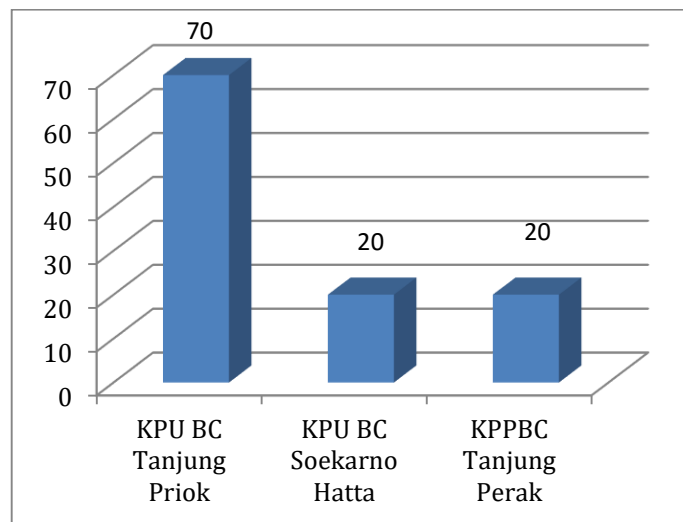
LAMPIRAN

Gambar 2.
Aplikasi Sistem *Billing* dengan CEISA

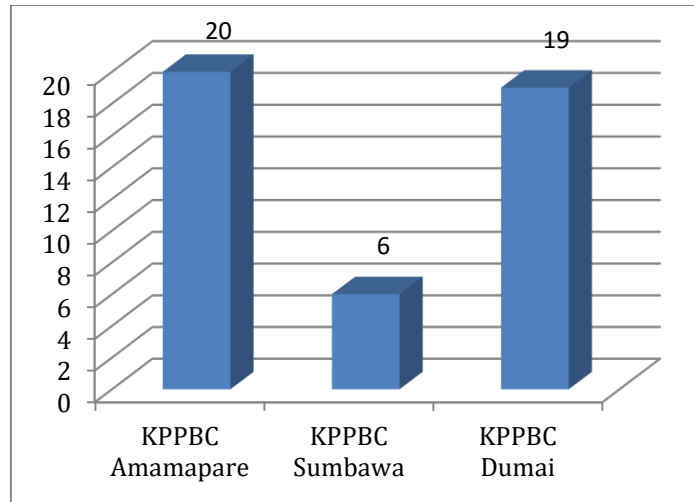


Sumber: Direktorat Informasi Kepabeanaan dan Cukai Kantor Pusat Bea Cukai, 2014.

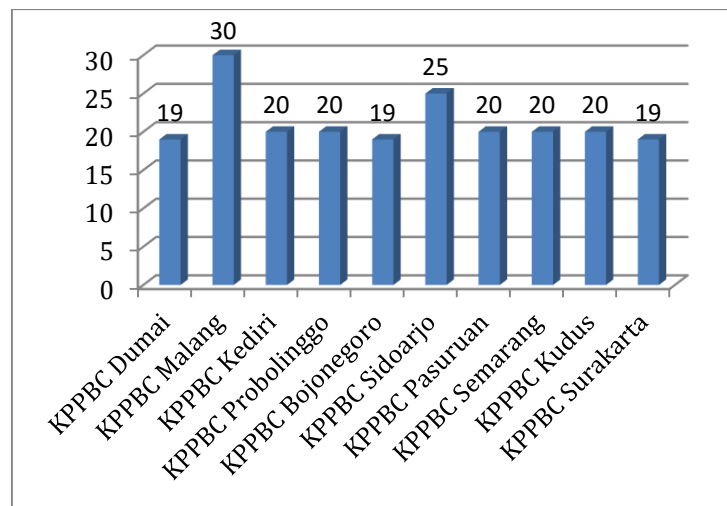
Grafik 1. Sebaran Awal Respoden Pengguna Jasa Kluster Aktivitas Pembayaran Bea Masuk dan PDRI



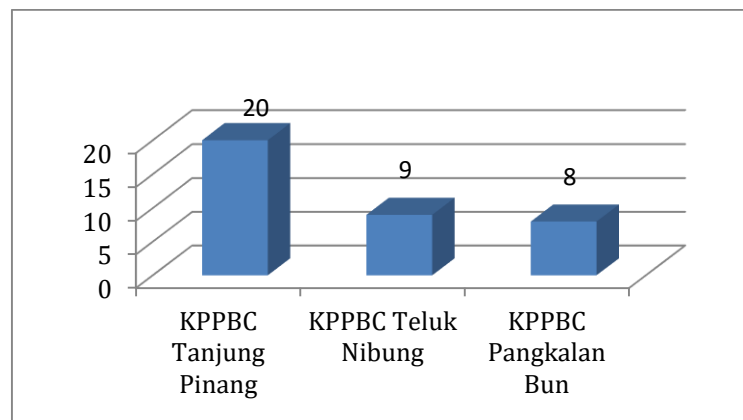
Grafik 2. Sebaran Awal Respoden Pengguna Jasa Kluster Aktivitas Pembayaran Bea Keluar dan PDRI



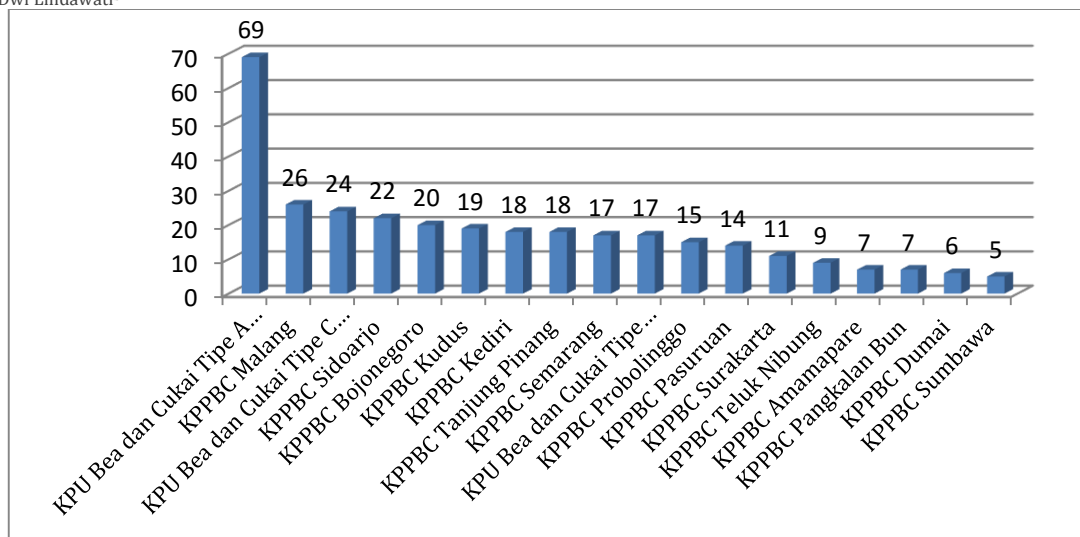
Grafik 3. Sebaran Awal Responden Pengguna Jasa Kluster Aktivitas Pembayaran Cukai



Grafik 4. Sebaran Awal Responden Pengguna Jasa Kluster Aktivitas Pembayaran *E-Billing* di *Remote Area*



Grafik 5. Responden Penelitian per Wilayah Kerja



Tabel 1. Rekam Jejak Sistem Penerimaan Negara

Tahun	Sistem Penerimaan Negara
1959-1975	Penerimaan negara disetorkan ke Kantor Kas Negara dengan menyerahkan formulir yang ditulis tangan dan uang setoran.
1988	Penetapan giralisasi, wajib pajak menyetor melalui bank yang ditunjuk pemerintah.
1989-1999	Dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Keuangan tanggal 12 Juni 1989 No. 645/KMK.10/1989, Kantor Kas Negara dan Kantor Perbendaharaan Negara dilebur menjadi Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN).
1999-2004	- Melalui Surat Edaran bersama DJA, DJBC, DJP tanggal 30 Desember 1999 diberlakukan sistem penatausahaan penerimaan setoran pendapatan Negara dengan sistem <i>internal check</i> . - Penggunaan aplikasi Sistem Penerimaan Negara (SISPEN), aplikasi Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) untuk pajak dan <i>Electronic Data Interchange (EDI)</i> untuk Bea Cukai.
2004-2007	- Berlakunya Undang-Undang No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan Undang-Undang No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. - Dibentuknya Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai salah satu unit eselon I di Departemen Keuangan sebagai awal dari reformasi birokrasi. - Peluncuran Sistem Modul Penerimaan Negara (MPN) oleh Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati, pada peringatan Hari Oeang ke-60.
2007	MPN menggabungkan 3 aplikasi.
2014	Peluncuran MPN-G2 di acara <i>launching</i> transaksi perdana setoran penerimaan negara melalui MPN-G2 pada tanggal 27 Februari 2014.

Sumber: Mulyadi (2015 :16-17).

Tabel 2. Arah Penyempurnaan MPN-G2

Manual MPN-G1	MPN-G2	Harapan
<i>Billing System</i>	<i>Electronic Billing System</i>	1. Akuntabilitas, fleksibilitas, dan kecepatan penguasaan kas. 2. ketersediaan layanan tanpa terbatas waktu dan tempat 3. Akuntabilitas seluruh data transaksi penerimaan negara 4. Ketersediaan kas dalam berbagai jenis valuta asing 5. Meningkatnya kepercayaan publik 6. Kesatuan database dan informasi penerimaan negara
Layanan <i>Over the Counter</i>	Layanan <i>Online and Flexible</i> (ATM, <i>internet banking</i> , <i>phone banking</i> , <i>electronic data capture</i> , dan <i>teller bank</i>).	
Tidak melayani seluruh transaksi penerimaan negara	Melayani seluruh transaksi penerimaan negara	
Layanan <i>Single Currency</i> (rupiah)	Layanan <i>Multiple Currencies</i> (termasuk valas)	
<i>Disclaimer</i>	Wajar Tanpa Pengecualian	
Pengelolaan layanan dan data transaksi per unit eselon I	Pengelolaan layanan dan data transaksi bersama & terkoordinasi	

Sumber: Budisusetyo dan Salamah, 2015:12.

Tabel 3. Dampak Positif Implementasi *E-Billing System* Pada DJBC Tahun 2016

Dampak Positif	Keterangan
Meminimalkan dan menghilangkan potensi terjadinya kesalahan pencatatan bukti penerimaan negara, karena sistem komputer pelayanan (CEISA) terintegrasi dengan MPN, sehingga data-data pembayaran di MPN akan sama persis dengan data pembayaran di CEISA dan potensi terjadinya <i>unmatch</i> dalam rekonsiliasi sangat kecil.	Non Finansial
Menghilangkan potensi pemalsuan bukti pembayaran, karena data bukti pembayaran disampaikan langsung oleh MPN ke sistem CEISA.	Finansial
Tidak ada mekanisme <i>reversal</i> , karena pembayaran didasarkan pada dokumen yang ada di sistem CEISA, sehingga menghilangkan potensi <i>unmatch</i> dan kerugian penerimaan negara.	Finansial
<i>Channel</i> pembayaran yang beragam. Pembayaran dilakukan lewat <i>teller</i> , ATM, <i>sms banking</i> , <i>internet banking</i> , maupun EDC (sesuai fasilitas yang disediakan oleh tiap-tiap bank).	Non Finansial
Waktu pembayaran lebih fleksibel, sampai pukul 22:00 WIB pada tanggal jatuh tempo <i>billing</i> .	Non Finansial

Sumber: Data Olahan Dit. PPS Kantor Pusat DJBC.

Tabel 4. Dampak Negatif Implementasi *E-Billing System* Pada DJBC Tahun 2016

Dampak Negatif	Keterangan
Pengimplementasian sistem pembayaran penerimaan negara dengan menggunakan kode <i>billing</i> (MPN-G2) masih banyak terkendala oleh masalah sistem dan jaringan. Pengguna jasa masih banyak mengeluhkan sistem yang masih sering <i>error</i> /sulit diakses, sehingga mengakibatkan kegagalan pembuatan <i>billing</i> .	Non Finansial
Kendala terkait kegagalan sistem masih sering terjadi terutama berpengaruh terhadap jatuh tempo <i>billing</i> dan <i>update</i> status <i>billing</i> .	Non Finansial
Masih terdapat pengguna jasa yang belum memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> portal pengguna jasa.	Non Finansial
Cara pembuatan <i>billing</i> saat ini dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu melalui menu perekaman <i>data master</i> dan mekanisme tarik data. Mayoritas kesalahan dalam pembuatan <i>billing</i> dilakukan dengan cara yang pertama (perekaman <i>data master</i>), sehingga perlu ada kebijakan untuk meminimalisir penggunaan cara ini dalam pembuatan <i>billing</i> dan mengupayakan agar <i>billing</i> dapat diterbitkan otomatis dari Modul PIB ketika PIB disampaikan ke CEISA Impor.	Non Finansial
Perlu dilakukan sinkronisasi peraturan terkait tata cara pembayaran dan tata laksana impor untuk mensinergikan ketentuan dalam bidang impor.	Non Finansial

Sumber: Hasil wawancara dengan Pejabat Bea dan Cukai di Direktorat IKC, Direktorat PPS, Pejabat Bea dan Cukai di KPPBC, dan Pengguna Jasa.

Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Pembayaran Penerimaan Negara dengan Sistem Elektronik (*E-Billing*)

Indikator	Nomor Butir Pernyataan	Jumlah Pernyataan
Penggunaan sistem pembayaran secara elektronik (<i>e-billing</i>) menjadikan pembayaran penerimaan negara lebih cepat dan mudah.	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: 1, 2, 3	3
Penerimaan negara melalui <i>e-billing</i> menghasilkan penerimaan Negara yang akurat dan <i>real time</i> .	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: -	0
Jenis pungutan kepabeanan dan cukai yang menggunakan <i>e-billing</i> .	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: 4	1
Modul Penerimaan Negara (kode <i>billing</i>).	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: 5, 6, 7, 8	4
Pembayaran penerimaan negara menggunakan internet.	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: 9, 10, 11	3
Tempat dan cara melakukan pembayaran secara elektronik (<i>e-billing</i>).	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	7
Bukti penerimaan negara.	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: 19, 20, 21	3
Data Penerimaan Negara Secara Elektronik.	Kuesioner untuk Pengguna Jasa: -	0

Tabel 6. Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengguna Jasa

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation
Q1	.397
Q2	.385
Q3	.330
Q4	.262
Q5	.339
Q6	.182
Q7	.330
Q8	.302
Q9	.284
Q10	.114

Q11	.296
Q12	.252
Q13	.120
Q14	.096
Q15	.012
Q16	.072
Q17	.219
Q18	.302
Q19	.398
Q20	.434
Q21	.302

Tabel 7.

Kisi-kisi Instrumen Kuesioner Pembayaran Penerimaan Negara dengan *E-Billing System* Bagi Pengguna Jasa

Indikator	Butir Pernyataan (sebelum uji petik)	Butir Pernyataan (setelah uji petik)	Analisa Hambatan	Keterangan (alasan pernyataan di <i>drop</i>)
Penggunaan sistem pembayaran secara <i>e-billing</i> menjadikan pembayaran penerimaan negara lebih cepat dan mudah.	1, 2, 3	1, 2, 3	Positif No. 4, 5	–
Penerimaan negara melalui <i>e-billing</i> menghasilkan penerimaan negara yang akurat dan <i>real time</i> .	–	–	–	–
Jenis pungutan kepabeanan dan cukai yang menggunakan <i>e-billing</i> .	4	4	–	–
Modul Penerimaan Negara (kode <i>billing</i>) lebih lengkap, praktis (tidak ada mekanisme reversal) dan tidak dapat dipalsukan.	5, 6, 7, 8	5, 7, 8	Positif No. 2, 3	Pertanyaan no. 6 di <i>drop</i> karena MPN-G2 sudah menggunakan sistem, sehingga pertanyaan mengenai manipulasi dokumen pembayaran menjadi tidak valid.
Pembayaran penerimaan negara dengan menggunakan <i>e-billing</i> memerlukan adanya jaringan intranet/internet.	9, 10, 11	9, 11	Negatif No. 1, 2	Pertanyaan no. 10 tidak valid dan di <i>drop</i> karena pertanyaan tidak relevan dengan kondisi sistem yang sering <i>down/error</i> .
Tempat dan cara melakukan pembayaran penerimaan negara dapat melalui setor via bank, setor via loket BC, ATM, <i>m-banking</i> , <i>sms-banking</i> , <i>e-banking</i> , EDC dengan menggunakan kode <i>billing</i> .	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	12, 17, 18	Positif No. 4	Pertanyaan no. 13, 14, 15, dan 16 di <i>drop</i> karena pertanyaan tersebut hampir sama konteksnya, sehingga indikatornya dijadikan satu.
Bukti pembayaran hanya berupa BPN	19, 20, 21	19, 20, 21	Positif No. 2 dan Negatif No. 8	–
Data penerimaan negara dapat disajikan lebih cepat, akurat, dan lengkap.	–	–	–	–

Tabel 8. Hubungan Semantik Analisis Domain

No.	Rincian Domain	Hubungan Semantik	Domain
1.	- Pembayaran harus melalui loket (tempat terbatas) - Pembayaran dilakukan pada jam kerja (waktu terbatas)	Sebab dari	Penggunaan sistem pembayaran secara elektronik (<i>e-billing</i>) menjadikan pembayaran penerimaan negara lebih cepat dan mudah.

	- Pembayaran dilakukan dengan <i>cash/transfer</i> (cara terbatas)		
2.	- Tidak <i>real time</i> - Data penerimaan negara tidak akurat	Rasional/ Alasan	Penerimaan negara melalui <i>e-billing</i> menghasilkan penerimaan negara yang akurat dan <i>real time</i> .
3.	Impor, Ekspor, Cukai, Bunga, Denda administrasi, PNPB, Penerimaan pabean lainnya, dan Penerimaan cukai lainnya.	Jenis	Jenis pungutan kepabeanan dan cukai yang menggunakan <i>e-billing</i> .
4.	- MPN-G2 lebih praktis - MPN-G2 lebih lengkap	Sebab dari	Pembayaran penerimaan negara secara elektronik (<i>e-billing</i>).
5.	- Pembayaran penerimaan negara dengan menggunakan SSPCP dilakukan tanpa memerlukan jaringan intranet/internet	Ruang	Pembayaran penerimaan negara dengan menggunakan <i>e-billing</i> memerlukan adanya jaringan intranet/internet.
6.	- Tempat pembayaran hanya bisa dilakukan di loket-loket pembayaran (Bank, Bendahara Penerima BC, Kantor Pos) - Pembuatan Formulir Pembayaran (SSPCP) tidak menggunakan Sistem Aplikasi Komputer	Lokasi	Tempat dan cara melakukan pembayaran penerimaan Negara dapat melalui setor via bank, setor via loket BC, ATM, <i>m-banking</i> , <i>sms banking</i> , <i>e-banking</i> , EDC dengan menggunakan kode <i>billing</i> .
7.	- Bukti Pembayaran berupa SSPCP dan/atau BPN	Atribut/ Karakteristik	Bukti pembayaran hanya berupa BPN.
8.	- Data penerimaan negara tidak dapat tersaji secara cepat, lengkap, dan akurat	Fungsi	Data penerimaan negara dapat disajikan lebih cepat, akurat, dan lengkap.

Sumber: Data Olahan.

Tabel 9. Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Bea Masuk dan PDRI
 Hasil Rekap Kuesioner KPUBC Tanjung Priok, KPUBC Tipe C Soekarno Hatta, dan KPPBC Tanjung Pera

HAMBATAN PENERAPAN SISTEM *E-BILLING* PADA PENERIMAAN NEGARA DJBC DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA JASA
 Arfin^a, Rita Dwi Lindawati^b

Domain	Kode Butir Kuesioner	Indikator Variabel	Skor Minimum	Skor Maksimum	Skor Rata-Rata	Deviasi Standar	Kesimpulan
Penggunaan E-Billing lebih cepat dan mudah	Q1	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempercepat proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	4	5	4.83	0.38	mempercepat
	Q2	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempermudah proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	4	5	4.83	0.38	mempermudah
	Q3	Menurut Saya, penggunaan e-billing dalam proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC lebih murah	3	5	4.50	0.71	lebih murah
Jenis Pungutan Kepabeanan dan Cukai dengan E-Billing	Q4	Menurut Saya, sistem pembayaran secara elektronik di DJBC dapat digunakan untuk pembayaran semua jenis penerimaan Negara	2	5	4.56	0.78	memadai utk pembayaran semua jenis pungutan
Modul Penerimaan Negara (MPN)	Q5	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara dengan bukti pembayaran berupa SSPCP berpotensi untuk dipalsukan	1	5	3.44	1.20	SSPCP potensial dipalsukan
	Q7	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih praktis daripada MPN	3	5	4.39	0.78	MPN G2 lebih praktis
	Q8	Menurut Saya, data-data pada Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih lengkap daripada MPN	3	5	4.39	0.78	MPN G2 lebih lengkap
Penggunaan Jaringan untuk Pembayaran Penerimaan Negara	Q9	Menurut Saya, pembayaran penerimaan Negara secara manual di tempat kerja saya lebih mudah daripada menggunakan jaringan intranet/internet	1	4	2.00	0.91	pembayaran manual lebih sulit
Tempat Pembayaran Penerimaan Negara	Q12	Menurut Saya, sistem pembayaran penerimaan Negara secara manual di setiap kantor Bea dan 3 masih sangat diperlukan terutama pada saat sistem e-billing sedang down	2	5	3.94	0.80	pembayaran manual masih diperlukan jk sistem down
Cara Pembayaran Penerimaan Negara	Q17	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sesuai dengan fasilitas yang ada di tempat kerja (ATM, I-Banking, SMS Banking, EDC)	2	5	4.28	0.89	e-billing sesuai dg fasilitas tempat pembayaran
	Q18	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sejalan dengan peraturan kepabeanan dan 3 yang berlaku (terutama tatalaksana impor, ekspor dan 3)	3	5	4.44	0.62	e-billing sejalan dg peraturan DJBC
Bukti Penerimaan Negara	Q19	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara manual (SSPCP) mudah untuk dipalsukan.	2	5	3.61	0.92	SSPCP mudah dipalsukan
	Q20	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih rinci tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanan dan 3 yang harus di bayar.	4	5	4.56	0.51	data BPN lebih rinci
	Q21	Menurut Saya, penghitungan besaran pembayaran penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih akurat tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanan dan 3 yang harus di bayar.	4	5	4.56	0.51	data BPN lebih akurat

Tabel 10. Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Bea Keluar dan PDRI
Hasil Rekap Kuesioner KPPBC Amamapare, KPPBC Sumbawa, dan KPPBC Dumai

Domain	Kode Butir Kuesioner	Indikator Variabel	Skor Minimum	Skor Maksimum	Skor Rata-Rata	Deviasi Standar	Kesimpulan
Penggunaan E-Billing lebih cepat dan mudah	Q1	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempercepat proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	3	5	4.70	0.50	mempercepat
	Q2	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempermudah proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	3	5	4.69	0.49	mempermudah
	Q3	Menurut Saya, penggunaan e-billing dalam proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC lebih murah	1	5	4.10	0.85	lebih murah
Jenis Pungutan Kepabeanan dan Cukai dengan E-Billing	Q4	Menurut Saya, sistem pembayaran secara elektronik di DJBC dapat digunakan untuk pembayaran semua jenis penerimaan Negara	2	5	4.33	0.68	memadai utk pembayaran semua jenis pungutan
Modul Penerimaan Negara (MPN)	Q5	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara dengan bukti pembayaran berupa SSPCP berpotensi untuk dipalsukan	1	5	3.42	1.01	SSPCP potensial dipalsukan
	Q7	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih praktis daripada MPN	1	5	4.05	0.75	MPN G2 lebih praktis
	Q8	Menurut Saya, data-data pada Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih lengkap daripada MPN	2	5	4.05	0.69	MPN G2 lebih lengkap
Penggunaan Jaringan untuk Pembayaran Penerimaan Negara	Q9	Menurut Saya, pembayaran penerimaan Negara secara manual di tempat kerja saya lebih mudah daripada menggunakan jaringan intranet/internet	1	5	2.38	0.97	pembayaran manual lebih sulit
Tempat Pembayaran Penerimaan Negara	Q12	Menurut Saya, sistem pembayaran penerimaan Negara secara manual di setiap kantor Bea dan 3 masih sangat diperlukan terutama pada saat sistem e-billing sedang down	1	5	3.90	0.91	pembayaran manual masih diperlukan jk sistem down
Cara Pembayaran Penerimaan Negara	Q17	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sesuai dengan fasilitas yang ada di tempat kerja (ATM, I-Banking, SMS Banking, EDC)	2	5	4.01	0.82	e-billing sesuai dg fasilitas tempat pembayaran
	Q18	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sejalan dengan peraturan kepabeanan dan 3 yang berlaku (terutama tatalaksana impor, eskpor dan 3)	2	5	4.20	0.62	e-billing sejalan dg peraturan DJBC
Bukti Penerimaan Negara	Q19	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara manual (SSPCP) mudah untuk dipalsukan.	1	5	3.42	1.02	SSPCP mudah dipalsukan
	Q20	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih rinci tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanan dan 3 yang harus di bayar.	3	5	4.33	0.58	data BPN lebih rinci
	Q21	Menurut Saya, penghitungan besaran pembayaran penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih akurat tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanan dan 3 yang harus di bayar.	2	5	4.25	0.59	data BPN lebih akurat

Tabel 11. Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Penerimaan Negara di Remote Area Hasil Rekap Kuesioner KPPBC Tanjung Pinang, KPPBC Teluk Nibung, dan KPPBC Pangkalan Bun

Domain	Kode Butir Kuesioner	Indikator Variabel	Skor Minimum	Skor Maksimum	Skor Rata-Rata	Deviasi Standar	Kesimpulan
Penggunaan E-Billing lebih cepat dan mudah	Q1	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempercepat proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	4	5	4.53	0.51	mempercepat
	Q2	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempermudah proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	3	5	4.53	0.56	mempermudah
	Q3	Menurut Saya, penggunaan e-billing dalam proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC lebih murah	2	5	3.76	0.82	lebih murah
Jenis Pungutan Kepabeanan dan Cukai dengan E-Billing	Q4	Menurut Saya, sistem pembayaran secara elektronik di DJBC dapat digunakan untuk pembayaran semua jenis penerimaan Negara	2	5	3.97	0.67	memadai utk pembayaran semua jenis pungutan
Modul Penerimaan Negara (MPN)	Q5	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara dengan bukti pembayaran berupa SSPCP berpotensi untuk dipalsukan	2	5	3.32	0.81	mempercepat
	Q7	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih praktis daripada MPN	3	5	3.88	0.54	mempermudah
	Q8	Menurut Saya, data-data pada Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih lengkap daripada MPN	3	5	3.85	0.44	lebih murah
Penggunaan Jaringan untuk Pembayaran Penerimaan Negara	Q9	Menurut Saya, pembayaran penerimaan Negara secara manual di tempat kerja saya lebih mudah daripada menggunakan jaringan intranet/internet	1	4	2.76	0.78	memadai utk pembayaran semua jenis pungutan
Tempat Pembayaran Penerimaan Negara	Q12	Menurut Saya, sistem pembayaran penerimaan Negara secara manual di setiap kantor Bea dan 3 masih sangat diperlukan terutama pada saat sistem e-billing sedang down	2	5	3.41	0.92	pembayaran manual masih diperlukan jk sistem down
Cara Pembayaran Penerimaan Negara	Q17	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sesuai dengan fasilitas yang ada di tempat kerja (ATM, I-Banking, SMS Banking, EDC)	2	5	3.85	0.50	e-billing sesuai dg fasilitas tempat pembayaran
	Q18	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sejalan dengan peraturan kepabeanan dan 3 yang berlaku (terutama tatalaksana impor, ekspor dan 3)	3	5	4.15	0.61	e-billing sejalan dg peraturan DJBC
Bukti Penerimaan Negara	Q19	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara manual (SSPCP) mudah untuk dipalsukan.	2	5	3.21	0.81	SSPCP mudah dipalsukan
	Q20	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih rinci tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanan dan 3 yang harus di bayar.	4	5	4.06	0.24	data BPN lebih rinci
	Q21	Menurut Saya, penghitungan besaran pembayaran penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih akurat tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanan dan 3 yang harus di bayar.	3	5	4.09	0.38	data BPN lebih akurat

Tabel 12. Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Cukai Hasil Rekap Kuesioner
 KPPBC Malang, Kediri, Probolinggo, Bojonegoro, Sidoarjo, Pasuruan, Semarang, Kudus, dan Surakarta

Domain	Kode Butir Kuesioner	Indikator Variabel	Skor Minimum	Skor Maksimum	Skor Rata-Rata	Deviasi Standar	Kesimpulan
Penggunaan E-Billing lebih cepat dan mudah	Q1	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempercepat proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	3	5	4.70	0.50	mempercepat
	Q2	Menurut Saya, penggunaan e-billing mempermudah proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC	3	5	4.69	0.49	mempermudah
	Q3	Menurut Saya, penggunaan e-billing dalam proses pembayaran penerimaan Negara di DJBC lebih murah	1	5	4.10	0.85	lebih murah
Jenis Pungutan Kepabeanaan dan Cukai dengan E-Billing	Q4	Menurut Saya, sistem pembayaran secara elektronik di DJBC dapat digunakan untuk pembayaran semua jenis penerimaan Negara	2	5	4.33	0.68	memadai utk pembayaran semua jenis pungutan
Modul Penerimaan Negara (MPN)	Q5	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara dengan bukti pembayaran berupa SSPCP berpotensi untuk dipalsukan	1	5	3.42	1.01	SSPCP potensial dipalsukan
	Q7	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih praktis daripada MPN	1	5	4.05	0.75	MPN G2 lebih praktis
	Q8	Menurut Saya, data-data pada Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih lengkap daripada MPN	2	5	4.05	0.69	MPN G2 lebih lengkap
Penggunaan Jaringan untuk Pembayaran Penerimaan Negara	Q9	Menurut Saya, pembayaran penerimaan Negara secara manual di tempat kerja saya lebih mudah daripada menggunakan jaringan intranet/internet	1	5	2.38	0.97	pembayaran manual lebih sulit
Tempat Pembayaran Penerimaan Negara	Q12	Menurut Saya, sistem pembayaran penerimaan Negara secara manual di setiap kantor Bea dan 3 masih sangat diperlukan terutama pada saat sistem e-billing sedang down	1	5	3.90	0.91	pembayaran manual masih diperlukan jk sistem down
Cara Pembayaran Penerimaan Negara	Q17	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sesuai dengan fasilitas yang ada di tempat kerja (ATM, I-Banking, SMS Banking, EDC)	2	5	4.01	0.82	e-billing sesuai dg fasilitas tempat pembayaran
	Q18	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sejalan dengan peraturan kepabeanaan dan 3 yang berlaku (terutama tatalaksana impor, ekspor dan 3)	2	5	4.20	0.62	e-billing sejalan dg peraturan DJBC
Bukti Penerimaan Negara	Q19	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara manual (SSPCP) mudah untuk dipalsukan.	1	5	3.42	1.02	SSPCP mudah dipalsukan
	Q20	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih rinci tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanaan dan 3 yang harus di bayar.	3	5	4.33	0.58	data BPN lebih rinci
	Q21	Menurut Saya, penghitungan besaran pembayaran penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih akurat tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanaan dan 3 yang harus di bayar.	2	5	4.25	0.59	data BPN lebih akurat

Tabel 13. Statistik Deskriptif Kluster Aktivitas Pembayaran Cukai Hasil Rekap Kuesioner KPPBC Malang, Kediri, Probolinggo, Bojonegoro, Sidoarjo, Pasuruan, Semarang, Kudus, dan Surakarta

Domain	Kode Butir Kuesioner	Indikator Variabel	Skor Minimum	Skor Maksimum	Skor Rata-Rata	Deviasi Standar	Kesimpulan
Modul Penerimaan Negara (MPN)	Q6	Menurut Saya, penggunaan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih praktis daripada MPN	3	5	4.50	0.58	MPN G2 lebih praktis
	Q7	Menurut Saya, data-data pada Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) lebih lengkap daripada MPN	3	5	4.43	0.63	MPN G2 lebih lengkap
Data Penerimaan Negara dengan E-Billing	Q8	Menurut Saya, penggunaan e-billing untuk penerimaan Negara memberikan informasi yang akurat tentang data penerimaan	4	5	4.71	0.46	MPN G2 lebih praktis
	Q9	Menurut Saya, penggunaan e-billing untuk penerimaan Negara memberikan informasi yang real time tentang data penerimaan	4	5	4.68	0.48	MPN G2 lebih lengkap
	Q10	Menurut Saya, penggunaan e-billing untuk penerimaan Negara memberikan informasi yang lebih cepat tentang data penerimaan Negara di unit kerja saya	4	5	4.68	0.48	e-billing menyediakan data lebih cepat
Penggunaan Jaringan Untuk Pembayaran Penerimaan Negara	Q12	Menurut Saya, penggunaan jaringan intranet/internet untuk proses pembayaran penerimaan Negara membuat jadi lebih cepat	4	5	4.64	0.49	Jaringan internet mempercepat pembayaran penerimaan negara
Cara Pembayaran Penerimaan Negara	Q19	Menurut Saya, cara pembayaran penerimaan Negara secara elektronik sudah sejalan dengan peraturan kepabeanan dan cukai yang berlaku (terutama tatalaksana impor, ekspor dan cukai).	4	5	4.43	0.50	E-billing sejalan dengan peraturan kepabeanan dan cukai
Bukti Penerimaan Negara	Q21	Menurut Saya, bukti penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi lebih rinci tentang jenis dan jumlah kewajiban kepabeanan dan cukai yang harus di bayar	3	5	4.68	0.55	Data BPN lebih rinci
Penyajian Data Penerimaan Negara	Q23	Menurut Saya, penggunaan sistem penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi penerimaan Negara secara lebih cepat untuk kebutuhan pelaporan kepada pimpinan kantor	4	5	4.79	0.42	e-billing menyediakan data penerimaan secara cepat
	Q24	Penggunaan sistem penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi penerimaan Negara secara lebih tepat untuk kebutuhan pelaporan kepada pimpinan kantor	4	5	4.79	0.42	e-billing menyediakan data penerimaan secara lebih cepat
	Q25	Penggunaan sistem penerimaan Negara secara elektronik memberikan informasi penerimaan Negara secara lebih lengkap untuk kebutuhan pelaporan kepada pimpinan kantor	4	5	4.75	0.44	e-billing menyediakan data penerimaan secara lebih lengkap