

Jawaban atas troubleshooting aplikasi DJP:

A. Login DJP Online (website <https://djponline.pajak.go.id>)

1. Ketentuan mengenai EFIN (*Electronic Filing Identification Number*) diatur dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-32/PJ/2017. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang lupa EFIN, kehilangan EFIN, atau belum melakukan aktivasi EFIN, silakan mendatangi KPP (Kantor Pelayanan Pajak) terdekat. Aktivasi EFIN tidak dapat dilakukan secara online.
2. Bagi Saudara/i yang tidak bisa login akun DJP Online karena lupa password, silakan menggunakan menu 'Lupa Password' yang tersedia.
3. Bagi Saudara/i yang ingin mengganti alamat email akun DJP Online, silakan menggunakan menu 'Lupa Password', dan selanjutnya memberi *check sign* untuk 'Lupa Email' serta mengisi alamat email baru.
4. Beberapa pesan error terkait login DJP Online beserta langkah penyelesaiannya, yaitu:

No	Kode Error	Keterangan	Penyebab	Penyelesaian
1	SO001	NPWP Tidak Ditemukan	a. NPWP tidak terdaftar di Master File WP	a. Registrasi WP
			b. WebServer Service Master File "Out Of Service"	b. Menunggu dan mencoba kembali
2	SO002	Data Pengguna Tidak Ditemukan	Wajib Pajak belum terdaftar di DJP Online	Silakan Registrasi akun DJP Online menggunakan menu 'Anda belum terdaftar? Daftar di sini'.
3	SO003	Password Tidak Sesuai	Cukup jelas	Cukup jelas
4	SO004	Pengguna Belum Aktif	Cukup jelas	Cukup jelas
5	SO005	Email Sudah Digunakan	Proses login dari User SSE yang dimigrasikan	Wajib pajak melakukan reset password sekaligus dengan mengubah email. Gunakan menu Lupa Password. Isi data yang diminta termasuk memberi <i>check mark</i> 'Lupa Email' dan mengisi alamat email yang baru.
6	SO006	Kegagalan Autentikasi	Login sse2 menggunakan PIN sse1/sse3	Wajib pajak melakukan reset password sekaligus dengan mengubah email. Gunakan menu Lupa Password. Isi data yang diminta termasuk memberi <i>check mark</i> 'Lupa Email' dan mengisi alamat email.
7	SO007	Invalid Credential	a. NPWP tidak lengkap	a. Lengkapi isian NPWP (15 digit angka saja)
			b. Password tidak diisi	a. Lengkapi isian password

5. Bagi WP yang sudah login dan menemukan data profil yang salah atau sudah tidak *up to date* pada akun DJP Online-nya serta bermaksud melakukan pemutakhiran data, maka silakan melakukan langkah berikut:
 - a. Untuk pemutakhiran data alamat tempat tinggal WP yang berada pada wilayah kerja KPP yang berbeda, silakan Saudara/i menyampaikan **permohonan Pemindahan Wajib Pajak** secara tertulis dilampiri dokumen pendukung ke KPP terdaftar.
 - b. Untuk pemutakhiran data alamat tempat tinggal WP yang masih dalam wilayah kerja KPP yang sama, perubahan nama, perubahan kode Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU), dan/atau

perubahan data nomor telepon, silakan Saudara/i menyampaikan **permohonan Perubahan Data Wajib Pajak** secara tertulis dilampiri dokumen pendukung ke KPP terdaftar.

Untuk formulir kedua permohonan tersebut diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 dan bisa Saudara/i dapatkan di KPP terdaftar.

B. E-Filing

1. Bagi Wajib Pajak yang **gagal membuka menu e-filing** dan tetap di laman DJPOnline, mohon cek apakah nomor telepon pada Profil sudah terisi. Bila sudah terisi, silakan ubah nomor telepon pada Profil dengan awalan 62. Bila sudah menggunakan awalan 62, silakan ubah ke awalan 0, klik ubah Profil, ubah lagi ke awalan 62 lalu klik ubah profil lagi. Setelah itu silakan coba akses kembali.
2. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang mengisi formulir SPT 1770 S **mohon melengkapi pengisian:**
 - Lampiran I Bagian C: Daftar Pemotongan/Pemungutan PPh Oleh Pihak Lain dan PPh Yang Ditanggung Pemerintah, dan;
 - Lampiran II Bagian B: Harta Pada Akhir Tahun.

Notifikasi error akan muncul saat WP meminta kode verifikasi pengiriman SPT jika WP belum mengisi seluruh kolom pada kedua bagian di atas secara lengkap.

3. Jika saat akan mengirim SPT muncul pesan error **'BPS SPT sebelumnya belum ada'**, hal tersebut dikarenakan adanya SPT dengan jenis, tahun pajak, dan nomor pembetulan yang sama, telah dibuat sebelumnya namun belum terkirim. Untuk itu silakan Saudara/i mengecek menu 'Kirim SPT'. Selanjutnya silakan Saudara/i **menghapus seluruh** konsep SPT yang belum terkirim tersebut dan membuat ulang SPT dari awal. Solusi ini juga berlaku untuk WP yang mendapatkan pesan error **'Kode Pembetulan sudah digunakan untuk jenis formulir SPT yang lain'**.
4. Sampai dengan saat ini, media e-Filing belum dapat digunakan untuk menyampaikan SPT Masa Pembetulan. Untuk itu, silakan Saudara/i menggunakan media e-SPT dan menyampaikan file csv beserta dokumen kelengkapan SPT ke KPP terdaftar jika bermaksud menyampaikan SPT Masa Pembetulan.
5. Bagi WP yang mendapatkan pesan **error 'Object Object'** saat akan menyampaikan SPT Masa PPh Pasal 21, SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2), dan/atau SPT Masa PPN (baik untuk SPT Normal maupun SPT Pembetulan), mohon pastikan bahwa Saudara/i telah menggunakan aplikasi e-SPT versi terbaru dan Saudara/i tidak mengubah nama file csv. Jika masalah yang sama masih tetap muncul, silakan Saudara/i menyampaikan file csv dan kelengkapan dokumen SPT ke KPP terdaftar (penyampaian SPT langsung ke KPP).
6. Bagi WP Orang Pribadi yang sudah mengisi SPT Formulir 1770 S secara lengkap, namun **belum mendapat kode verifikasi (nomor token)**, silakan Saudara/i mengecek menu 'Kirim SPT'. Selanjutnya Saudara/i dapat melakukan pengiriman SPT menggunakan pilihan Action yang tersedia. Pastikan data SPT yang Saudara sudah benar sebelum Saudara/i melakukan pengiriman SPT.
7. Bagi WP yang mendapatkan pesan **error 403**, hal ini muncul karena dulu WP-nya berstatus DPO. Silakan coba clear cache browser lalu coba kembali, atau coba ganti browser atau ganti PC lain.
8. Bagi WP yang mendapatkan pesan **error 405**, hal ini muncul bila WP-nya dalam status DPO. Silakan hubungi AR atau Juru Sita atau Petugas Pemeriksa Pajak (Fungsional atau P3). Error ini juga bisa disebabkan perbedaan KLU dengan Jenis Wajib Pajak, misal KLU-nya karyawan swasta tetapi jenis wajib pajaknya Badan.
9. Kondisi **error Status Code 0**, hal ini biasanya dikarenakan oleh:
 - Daftar harta belum diisi
 - Daftar harta diisi tetapi ada yang bernilai 0
 - Keterangan pada daftar harta belum diisi

- NIK pada daftar keluarga belum diisi
 - Atau data lain yang seharusnya diisi tetapi belum terisi, misal nama pemotong/pemungut pada daftar bukti potong yang gagal keluar karena masalah jaringan pada client, atau tanggal lunas di induk yang perlu diisi manual setelah mengisi daftar SSP/NTPN yang telah dibayarkan.
10. Bagi Wajib Pajak mendapatkan pesan **error Status Code 0**, dapat melakukan langkah berikut:
- a. Ganti *browser*, dan lakukan *clear cache*.
 - b. Mohon mengisi daftar harta secara lengkap dan pastikan tidak ada kolom isian yang kosong.
 - c. Pastikan bahwa pilihan hak akses e-Billing pada Profil telah diberi *check mark*.
 - d. Pastikan bahwa data isian nomor telepon pada Profil telah di-input dengan kode negara, yaitu nomor telepon dengan awalan 62. Contoh pengisian yaitu 628131234567.
 - e. Gunakan browser dengan mode private/incognito, caranya klik setting > New Incognito Window atau gunakan kombinasi tombol Ctrl+Shift+N.
 - f. Untuk pelayanan pengisian e-Filing di KPP, disarankan menggunakan laman DJP Online Intranet pada alamat <https://djponline>.
 - g. Bila masih menemui kendala, silakan simpan SPT hingga membentuk draft, logout, lalu coba login kembali dan lengkapi draft SPT yang tadi dibuat.

C. E-Form

1. Saat ini e-Form dapat digunakan, namun beberapa WP mendapatkan pesan error ketika akan mengunduh e-Form yaitu '*Kode Verifikasi gagal terkirim. Pastikan alamat email Anda di profil DJP Online benar*'. Untuk itu, mohon Saudara/i mencoba mengakses menu e-Form secara berkala. Jika kendala di atas masih tetap muncul, Saudara/i dapat menggunakan media alternatif lain untuk menyampaikan SPT Tahunan PPh. Bagi WP Orang Pribadi yang akan menyampaikan Formulir SPT 1770 dapat menggunakan media e-SPT. Sedangkan bagi WP Orang Pribadi yang akan menyampaikan Formulir SPT 1770 S dapat menggunakan menu e-Filing DJP Online, atau media e-SPT.
2. Bagi WP yang mendapatkan pesan error "*pastikan anda sudah mengisi field dgn benar dan tersambung ke internet! jika pesan ini masih muncul, ada kesalahan pada koneksi ke server*", maka mohon pastikan koneksi internet Saudara/i memang tersambung dan Saudara/i telah mengisi *field* e-form dengan lengkap.

D. E-Billing

Terkait dengan pertanyaan e-Billing, Saudara/i dapat menghubungi Kring Pajak 1500200 layanan aplikasi e-Billing.

Sebagai tambahan informasi, Saudara/i dapat membuat Kode Billing melalui kanal-kanal pembuatan Kode Billing, antara lain:

- a. petugas bank (*Teller/CS*) dengan membawa SSP;
- b. Kring Pajak (1500200) khusus untuk Wajib Pajak Orang Pribadi;
- c. *141*500# (SMS ID Billing Telkomsel);
- d. <https://billing-djp.intranet.pajak.go.id> (Aplikasi Layanan Elektronik Mandiri di KPP/KP2KP);
- e. <https://sse.pajak.go.id>;
- f. <https://sse2.pajak.go.id>;
- g. Internet Banking BRI;
- h. *Application Service Provider* (www.online-pajak.com);

dan dapat melakukan pembayaran atas Kode Billing tersebut melalui:

- a. *Teller Bank/Pos Persepsi*;
- b. Branchless Banking (BRILink);

- c. ATM;
- d. Mini ATM (EDC khusus untuk pembayaran pajak yang tersedia di KPP/KP2KP);
- e. *Internet Banking*;
- f. *Mobile Banking*.

E. E-Faktur dan e-Nofa

Untuk pertanyaan tentang e-Faktur dan e-Nofa, Saudara/i dapat mengirimkan email kepada Tim e-Faktur Ditjen Pajak dengan alamat email **helpdeskefaktur@pajak.go.id** atau Kring Pajak 1500200 layanan aplikasi e-SPT PPN dan e-Faktur.

F. E-Reporting

Jika Saudara/i mengalami error saat mengakses dan menggunakan menu e-Reporting, silakan Saudara/i menyampaikan atau mengirimkan laporan pengalihan dan realisasi investasi Harta tambahan dan/atau laporan penempatan Harta tambahan secara tertulis ke KPP tempat NPWP Saudara/i terdaftar.