

Pertanyaan yang Sering Diajukan - Bahasa Pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM Citibank

1. **Tanya:** Apakah yang dimaksud dengan layanan pembayaran Penerimaan Negara?

Jawab: Layanan pembayaran Penerimaan Negara adalah layanan baru yang disediakan oleh Citibank N.A, Indonesia sebagai bank persepsi, yang diperuntukkan untuk Nasabah perorangan Citibank Indonesia, dimana pembayaran Penerimaan Negara dapat dilakukan melalui ATM Citibank dan Citibank Online secara *online*, 24 jam sehari, 7 hari seminggu.

2. **Tanya:** Apa sajakah yang termasuk dalam pembayaran Penerimaan Negara?

Jawab: Yang termasuk dalam pembayaran Penerimaan Negara adalah pembayaran pajak PPn dan PPh serta Penerimaan Negara non-pajak lainnya terkait dengan Direktorat Jenderal Bea Cukai dan Direktorat Jenderal Anggaran.

3. **Tanya:** Siapa sajakah yang dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara?

Jawab: Nasabah perorangan Citibank Indonesia yang memiliki rekening mata uang Rupiah jenis tabungan dan/atau giro yang masih aktif dan telah memiliki ID Billing.

4. **Tanya:** Bagaimana cara pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM?

Jawab: Mohon klik link di bawah ini untuk tata cara pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM.

[Klik di sini untuk tata cara pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM Citibank](#)

5. **Tanya:** Bukti apa yang diberikan kepada Nasabah kalau sudah membayar?

Jawab: Nasabah akan menerima struk ATM Citibank yang berisikan ID Billing, NTPN (Nomor Transaksi Penerimaan Negara) dan NTB (Nomor Transaksi Bank) dan informasi lainnya sesuai dengan jenis Penerimaan Negara yang dibayarkan sebagai bukti bahwa Nasabah tersebut sudah melakukan pembayaran Penerimaan Negara. Selain itu, Nasabah juga akan menerima SMS yang berisi NTPN apabila Nasabah sudah mendaftarkan nomor ponsel ke Citibank.

6. **Tanya:** Data apa saja yang diperlukan untuk pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM?

Jawab: Nasabah hanya perlu membawa ID Billing yang sudah didapatkan sebelumnya. Selanjutnya, bagi Nasabah yang akan melakukan pembayaran Penerimaan Negara berupa pembayaran pajak, Nasabah hanya perlu membawa ID Billing yang sudah didapatkan sebelumnya di website pajak <http://sse.pajak.go.id>. ID Billing dari pembayaran Penerimaan Negara lainnya dapat diperoleh dari masing-masing institusi seperti Direktorat Jenderal Imigrasi untuk pembayaran paspor; Direktorat Jenderal Anggaran untuk Penerimaan Negara anggaran; Direktorat Jenderal Bea Cukai untuk Penerimaan Negara jenis bea dan cukai, dan seterusnya. Mohon pastikan Nasabah memiliki NPWP untuk pembayaran Penerimaan Negara berupa pembayaran pajak dan bea cukai, serta email yang masih aktif untuk memperoleh ID Billing.

7. **Tanya:** Setelah transaksi pembayaran Penerimaan Negara berhasil, apakah Nasabah perlu melapor kembali ke kantor pajak?

Jawab: Nasabah tidak perlu melaporkan kembali ke kantor pajak. Mohon bukti transaksi pembayaran Penerimaan Negara dalam bentuk struk ATM dan/atau SMS disimpan dan ditunjukkan jika diperlukan.

8. **Tanya:** Jika koneksi terputus sehingga tidak mendapatkan struk ATM atau SMS, bagaimanakah solusinya?

Jawab: Silakan hubungi CitiPhone Banking (021-2529999) atau 69999 dari ponsel atau kunjungi kantor cabang Citibank terdekat.

9. **Tanya:** Apakah ID Billing bisa dibuat di ATM?

Jawab: Tidak bisa. ID Billing hanya bisa dibuat *online* di website pajak <http://sse.pajak.go.id> atau Citibank Online untuk pembayaran pajak. ID Billing dari Penerimaan Negara lainnya dapat diperoleh dari masing-masing institusi seperti Direktorat Jenderal Imigrasi untuk pembayaran paspor; Direktorat Jenderal Anggaran untuk Penerimaan Negara anggaran; Direktorat Jenderal Bea Cukai untuk Penerimaan Negara jenis bea dan cukai, dan seterusnya.

10. **Tanya:** Apakah pembayaran Penerimaan Negara bisa memakai mata uang selain Rupiah?

Jawab: Tidak, layanan pembayaran Penerimaan Negara hanya bisa menggunakan mata uang Rupiah (IDR).

11. **Tanya:** Apakah pembayaran Penerimaan Negara bisa menggunakan kartu kredit?

Jawab: Tidak, layanan pembayaran Penerimaan Negara hanya bisa menggunakan kartu debit/ATM.

12. **Tanya:** Apakah bisa melakukan pembayaran Penerimaan Negara orang lain selain pemilik rekening?

Jawab: Bisa, pemilik rekening Citibank dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara orang lain yang telah memiliki ID Billing.

13. **Tanya:** Bagaimana kalau kita sudah melakukan pembayaran Penerimaan Negara tetapi tidak mendapatkan struk ATM sebagai bukti bayar?

Jawab: Silakan hubungi CitiPhone Banking (021-2529999) atau 69999 dari ponsel atau kunjungi kantor cabang Citibank terdekat. Nasabah juga dapat melakukan pencetakan ulang bukti bayar (Bukti Penerimaan Negara) melalui Citibank Online bagi Nasabah yang telah terdaftar pada aplikasi ini.

14. **Tanya:** Apakah kita bisa melakukan pembayaran Penerimaan Negara pada hari Sabtu, Minggu atau hari libur?

Jawab: Pembayaran Penerimaan Negara bisa dilakukan pada hari Sabtu, Minggu atau hari libur melalui ATM Citibank.

15. **Tanya:** Apakah ID Billing yang sama dapat digunakan untuk beberapa kali transaksi?

Jawab: Tidak, ID Billing hanya bisa dipakai 1 (satu) kali dalam satu transaksi.

16. **Tanya:** Bagaimana jika Nasabah ingin mencicil tagihan pembayaran Penerimaan Negara?

Jawab: Pembayaran Penerimaan Negara hanya bisa dilakukan dalam satu kali transaksi, tidak bisa dicicil.

17. **Tanya:** Apakah Nasabah bank lain yang terdaftar dalam ATM Bersama dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara di ATM Citibank?

Jawab: Tidak, pembayaran Penerimaan Negara ini hanya diperuntukkan untuk Nasabah Citibank yang dilakukan di ATM Citibank dengan menggunakan Kartu Debet Citibank.

18. **Tanya:** Apakah ada limit dalam pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM Citibank? Berapa limitnya?

Jawab: Ada, transaksi pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM Citibank adalah Rp25.000.000,- per transaksi/per hari/per Nasabah.

19. **Tanya:** Apakah pembayaran Penerimaan Negara akan mempengaruhi limit transaksi ATM lainnya seperti transfer dan tarik tunai?

Jawab: Tidak, limit transaksi pembayaran Penerimaan Negara tidak akan mempengaruhi limit transaksi ATM Citibank lainnya seperti transfer dan tarik tunai.

20. **Tanya:** Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila memiliki tagihan sebesar Rp30.000.000,- sedangkan limit maksimal pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM Citibank adalah Rp25.000.000,- per transaksi/per hari/per Nasabah?

Jawab: Nasabah dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Melalui ATM Citibank dengan melakukan transaksi pembayaran Penerimaan Negara dalam 2 (dua) hari dengan 2 (dua) ID Billing yang berbeda:
 - Hari pertama → Pembayaran Penerimaan Negara menggunakan ID Billing yang sudah didapatkan dari website masing-masing institusi dengan jumlah setoran Rp25.000.000,-.
 - Hari kedua → Pembayaran Penerimaan Negara menggunakan ID Billing baru dari website masing-masing institusi dengan jumlah setoran sisanya yaitu Rp30.000.000,- - Rp25.000.000,- = Rp5.000.000,-; atau
2. Melalui Citibank Online untuk Nasabah yang sudah terdaftar pada Citibank Online, dimana limit pembayaran Penerimaan Negara melalui Citibank Online adalah Rp200.000.000,-per transaksi/per hari/per Nasabah; atau
3. Melalui kantor cabang Citibank dimana tidak ada limit transaksi untuk pembayaran Penerimaan Negara di kantor cabang.

21. **Tanya:** Apa yang harus dilakukan oleh Nasabah apabila transaksi pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM Citibank terbukti kurang bayar atau lebih bayar?

Jawab: Apabila kurang bayar, Nasabah harus melakukan pembayaran kembali dengan terlebih dahulu membuat ID Billing di website masing-masing institusi. Apabila lebih bayar, kelebihan pembayaran akan dikreditkan pada setoran bulan berikutnya.

22. **Tanya:** Apa yang harus dilakukan apabila struk ATM habis?

Jawab: Pembayaran Penerimaan Negara tidak dapat dilakukan apabila struk ATM habis. Silakan mencoba kembali beberapa saat kemudian atau gunakan ATM Citibank yang lain. Nasabah juga dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara melalui Citibank Online (24 jam) atau kunjungi kantor cabang Citibank terdekat pada jam 8.30 – 15.00 setiap hari kerja.

23. **Tanya:** Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila struk ATM tidak berisi NTPN dan terdapat informasi pada struk “Transaksi sedang dalam proses”?

Jawab: Khusus untuk kondisi dimana Nasabah tidak menerima NTPN dan mendapat informasi “Transaksi sedang dalam proses”, transaksi dinyatakan sudah berhasil dan Nasabah dimohon untuk tidak mengulangi transaksi pembayaran Penerimaan Negara dengan menggunakan ID Billing yang sama. NTPN akan diperoleh pada hari kerja berikutnya dengan menghubungi CitiPhone Banking (021-2529999) atau 69999 dari ponsel atau kunjungi kantor cabang Citibank terdekat.

24. **Tanya:** Apakah Nasabah korporasi bisa melakukan pembayaran Penerimaan Negara melalui ATM?

Jawab: Tidak, Nasabah korporasi hanya dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara melalui kantor cabang yaitu kantor cabang di Menara Mandiri II lantai 15 Jakarta, Pondok Indah Jakarta, Kebon Jeruk Jakarta, Pantai Indah Kapuk Jakarta, Prince Jakarta, Kelapa Gading Jakarta, serta kantor cabang di luar kota yaitu Bandung, Surabaya, Bali dan Medan.

25. **Tanya:** Apakah Nasabah perorangan bisa melakukan pembayaran Penerimaan Negara melalui kantor cabang?

Jawab: Bisa, Nasabah perorangan hanya perlu membawa ID Billing ke kantor cabang Citibank.

26. **Tanya:** Apabila cabang Citibank tertentu tidak dapat mencetak Bukti Penerimaan Negara (BPN), apakah Nasabah bisa meminta ke kantor cabang Citibank lainnya?

Jawab: Ya. Permintaan BPN akan dibantu oleh Customer Service cabang Citibank lainnya dimana Customer Service Citibank akan melakukan permintaan melalui email.

27. **Tanya:** Mengapa tidak ditemukan pilihan Bahasa Inggris pada menu “Penerimaan Negara” pada layar ATM?

Jawab: Saat ini memang hanya tersedia pilihan Bahasa Indonesia pada menu “Penerimaan Negara” pada layar ATM karena Bahasa Inggris sedang disempurnakan.

28. **Tanya:** Apa arti kode error pada tampilan ATM Citibank? Apa langkah selanjutnya yang harus dilakukan Nasabah?

Jawab:

Kode Error	Detail	Langkah Selanjutnya
08372	ID Billing tidak ditemukan	Mohon pastikan ID Billing yang dimasukkan sudah benar, berikut dengan informasi lainnya seperti Nama Wajib Pajak, NPWP, Alamat Wajib Pajak dan Masa Pajak. Apabila sudah benar dan masih menemukan kode error ini, Nasabah dapat menghubungi: <ul style="list-style-type: none">• CitiPhone Banking di 021-2529999 atau 69999 dari ponsel; atau• Account Representative (AR) Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) terdekat; atau• Call Center Pajak di 021-1500200
30102	ID Billing sudah kadaluarsa	ID Billing berlaku dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak diterbitkan oleh masing-masing institusi dan setelah itu secara otomatis akan terhapus dari sistem dan tidak dapat dipergunakan lagi. Silakan membuat ID Billing yang baru di website masing-masing institusi.
30188	ID Billing sudah terbayar	Untuk konfirmasi ID Billing yang sudah terbayar, Nasabah dapat menghubungi: <ul style="list-style-type: none">• CitiPhone Banking di 021-2529999 atau 69999 dari ponsel; atau• Account Representative (AR) Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) terdekat; atau• Call Center Pajak di 021-1500200

Kode Error	Detail	Langkah Selanjutnya
8512	Kode mata uang tidak sesuai	<p>Mohon pastikan kode mata uang dan sumber dana sudah benar yaitu Rupiah (IDR).</p> <p>Apabila sudah benar dan masih menemukan kode error ini, Nasabah dapat menghubungi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CitiPhone Banking di 021-2529999 atau 69999 dari ponsel; atau • Account Representative (AR) Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) terdekat; atau • Call Center Pajak di 021-1500200
30127	ID Billing sudah dibayar CA lain	<p>Untuk konfirmasi ID Billing yang sudah terbayar melalui layanan lain, Nasabah dapat menghubungi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CitiPhone Banking di 021-2529999 atau 69999 dari ponsel; atau • Account Representative (AR) Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) terdekat; atau • Call Center Pajak di 021-1500200
02817	Jaringan <i>time out</i>	<p>Silakan mencoba kembali dalam beberapa saat atau hubungi CitiPhone Banking di 021-2529999 atau 69999 dari ponsel.</p>
0257	Format ID Billing salah	<p>Mohon pastikan format ID Billing yang dimasukkan sudah benar.</p> <p>Apabila sudah benar dan masih menemukan kode error ini, Nasabah dapat menghubungi CitiPhone Banking di 021-2529999 atau 69999 dari ponsel.</p>