

## **Pertanyaan yang Sering Diajukan - Bahasa Pembayaran Penerimaan Negara melalui Citibank Online**

V08 – 29 November 2016

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 PPh 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 Citibank Online?

**Jawab:** Nasabah dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara dengan terlebih dahulu:

- Terdaftar dalam Citibank Online. Tata cara mendaftar Citibank Online dapat ditemukan pada URL: [www.citibank.co.id/register](http://www.citibank.co.id/register).
- Melakukan Tambah Penerima Dana pembayaran Penerimaan Negara di Citibank Online sebelum melakukan pembayaran dengan mencantumkan NPWP yang valid dan nama lengkap sesuai KTP/NPWP. [Klik di sini untuk tata cara pembayaran pajak melalui Citibank Online.](#)

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

**Jawab:** Nasabah akan menerima bukti pembayaran yang berisikan ID Billing, NTPN (Nomor Transaksi Penerimaan Negara) dan NTB (Nomor Transaksi Bank) dan informasi lainnya sesuai dengan jenis pembayaran 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 Citi. Bukti pembayaran Penerimaan Negara dapat dilihat dan dicetak ulang melalui Citibank Online.

6. **Tanya:** Data apa saja yang diperlukan untuk Pembayaran Penerimaan Negara melalui Citibank Online?

**Jawab:** Nasabah perlu mendaftarkan dan mengaktifkan wajib pajak yang akan dibayarkan melalui Citibank Online dengan mencantumkan NPWP yang valid. 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:** Apakah One-Time Pin (OTP) diperlukan untuk pembayaran Penerimaan Negara?

**Jawab:** OTP diperlukan untuk mengakses menu pembayaran dan konfirmasi pengaktifan akun Penerimaan Negara. OTP dapat diperoleh melalui SMS ke nomor ponsel Nasabah yang terdaftar, atau melalui *hardware token*, dan Mobile OTP.

8. **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 disimpan dan ditunjukkan jika diperlukan.

9. **Tanya:** Apa yang terjadi apabila koneksi internet terputus?

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

10. **Tanya:** Bagaimana kalau kita sudah melakukan pembayaran Penerimaan Negara tetapi tidak terima atau tidak dapat mencetak bukti pembayaran?

**Jawab:** Silakan hubungi CitiPhone Banking (021-2529999) atau 69999 dari ponsel atau kunjungi kantor cabang Citibank terdekat untuk meminta bantuan *counter teller*.

11. **Tanya:** Jenis pembayaran Penerimaan Negara apa saja yang bisa dibayarkan dengan menggunakan identifikasi non-NPWP?

**Jawab:** Pembayaran Penerimaan Negara menggunakan identifikasi non-NPWP hanya terbatas untuk jenis pajak tertentu yaitu PPN Dalam Negeri, PPh Final, dan PPh Pasal 22.

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

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

13. **Tanya:** Apakah pembayaran Penerimaan Negara bisa menggunakan kartu kredit sebagai rekening pembayaran?

**Jawab:** Tidak, fasilitas pembayaran Penerimaan Negara hanya bisa menggunakan rekening giro atau rekening tabungan.

14. **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.

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

16. **Jawab:** Pembayaran Penerimaan Negara tetap bisa dilakukan pada hari Sabtu, Minggu atau hari libur melalui Citibank Online.

17. **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.

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

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

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

**Jawab:** Ada, limit transaksi pembayaran Penerimaan Negara melalui Citibank Online adalah Rp200.000.000,- per transaksi/per hari/per Nasabah.

20. **Tanya:** Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila memiliki tagihan sebesar Rp210.000.000,-, sedangkan limit maksimal pembayaran Penerimaan Negara melalui Citibank Online adalah Rp200.000.000,- per transaksi/per hari/per Nasabah?

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

1. Melalui Citibank Online 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 Rp200.000.000,-.
  - Hari kedua → pembayaran Penerimaan Negara menggunakan ID Billing baru dari website masing-masing institusi dengan jumlah setoran sisanya yaitu Rp210.000.000,- – Rp200.000.000,- = Rp10.000.000; atau
2. Melalui kantor cabang tertentu yaitu kantor cabang di Menara Mandiri II lantai 15 Jakarta, Pondok Indah Jakarta, Kebon Jeruk Jakarta, serta kantor cabang di luar kota yaitu Bandung, Surabaya, Bali dan Medan. Tidak ada limit transaksi pembayaran Penerimaan Negara di kantor cabang.

21. **Tanya:** Apakah pembayaran Penerimaan Negara dapat dilakukan dari luar negeri?

**Jawab:** Pembayaran Penerimaan Negara dapat dilakukan dari luar negeri selama Nasabah dapat menerima OTP atau TAC (kode aktivasi Penerima Dana yang dikirimkan melalui SMS).

22. **Tanya:** Apa yang harus dilakukan oleh Nasabah apabila transaksi pembayaran Penerimaan Negara melalui Citibank Online 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.

23. **Tanya:** Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila Bukti Penerimaan Negara 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 Citibank Online?

**Jawab:** Tidak, Nasabah korporasi hanya dapat melakukan pembayaran Penerimaan Negara melalui kantor cabang tertentu yaitu kantor cabang di Menara Mandiri II lantai 15 Jakarta, Pondok Indah Jakarta, Kebon Jeruk 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 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:** Apakah Citibank Online dapat mencetak kembali Bukti Penerimaan Negara (BPN)?

**Jawab:** Ya. BPN dapat dicetak kembali dengan mengakses menu Rincian Rekening.

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

**Jawab:**

<b>Penyebab Kegagalan Transaksi</b>	<b>Pesan <i>Error</i> Yang Tercantum Pada Citibank Online</b>
Jaringan <i>time out</i> .	Maaf, jaringan time out. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
ID billing tidak ditemukan.	Maaf, ID billing tidak ditemukan. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
ID billing sudah kadaluarsa.	Maaf, ID billing sudah kadaluarsa. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
ID billing sudah terbayar.	Maaf, ID billing sudah terbayar. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
ID billing menggunakan kode mata uang asing.	Maaf, kode mata uang tidak sesuai. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
ID billing sudah dibayar CA lain.	Maaf, ID billing sudah dibayar CA lain. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
Data pembayaran tidak sesuai.	Maaf, data pembayaran tidak sesuai. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
Nomor rekening bank persepsi tidak ditemukan.	Maaf, nomor rekening bank persepsi tidak ditemukan. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
Kode bank tidak ditemukan.	Maaf, kode bank tidak ditemukan. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
NPWP yang dimasukkan salah.	Maaf, NPWP tidak ditemukan. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
Input periode tahun pajak tidak sesuai.	Maaf, input periode tahun pajak tidak sesuai. Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.
Nomor surat ketetapan salah atau tidak ditemukan.	Maaf, nomor surat ketetapan tidak ditemukan Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.

Input periode bulan pajak tidak sesuai.

Maaf, input periode bulan pajak tidak sesuai.  
Mohon hubungi 24 jam CitiPhone Banking Service di 69999.