

**ANALISIS IMPLEMENTASI PERATURAN E-NOFA DAN E-FAKTUR
TENTANG PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR
PER-17/PJ/2014 DAN PER-16/PJ/2014**

(Studi pada KPP Madya Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

Valentina Wulan Sari

NIM. 125030400111104



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI PEPAJAKAN

MALANG

TAHUN 2017

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur tentang
Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 dan
Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 (Studi
pada KPP Madya Malang)

Disusun oleh : Valentina Wulan Sari

NIM : 125030400111104

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang,

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Drs. Heru Susilo, MA
NIP. 195912101986011001

Niken Nindya Hapsari, SE, M.SA, Ak, CA

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 16 Januari 2017
Jam : 09:00
Skripsi atas nama : Valentina Wulan Sari
Judul : Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur tentang
Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 dan
Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014
(Studi pada KPP Madya Malang)

Dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

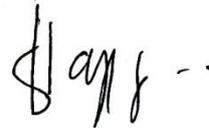
Ketua



Drs. Heru Susilo, MA

NIP. 195912101986011001

Anggota



Niken Nindya Hapsari, SE, M.SA, Ak, CA

Ketua



Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si

NIP :195308101981032012

Anggota



Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos, M.Si

NIP :197211171998022001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 23 November 2016

Mahasiswa



TTD

Nama : Valentina Wulth Sari

NIM : 25030400111109

RINGKASAN

Wulansari, Valentina. 2016. **Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur tentang Peraturan Direktur Jendral Pajak No PER-17/PJ/2014 dan PER-16/PJ/2014 (Studi pada KPP Madya Malang)**. Drs. Heru Susilo, M.A, Niken Nindya Hapsari, SE, M.SA, Ak, CA., 91 hal + vi.

Salah satu sumber biaya yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional adalah berasal dari penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai belanja negara maupun keperluan negara lainnya dalam melaksanakan pemerintahan. Salah satu jenis pajak yang diterapkan di Indonesia adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Untuk meningkatkan penerimaan PPN, Direktorat Jenderal Pajak mulai menerapkan peraturan yang mewajibkan seluruh Wajib Pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak (PKP) menggunakan E-Nofa (Elektronik Penomoran Faktur Pajak).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana implementasi E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang dan mengetahui analisis implementasi E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah implementasi Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-17/PJ/2014 dan PER-16/PJ/2014. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan teknik Wawancara semi struktur dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan penerapan mekanisme penomoran faktur pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang sudah baik dan sesuai dengan standar peraturan terbaru yang dikeluarkan DJP. Penggunaan e-nofa dan e-faktur lebih memudahkan pengawasan penggunaan faktur pajak. Penerapan e-nofa dan e-faktur menurut para wajib pajak dan PKP telah meningkatkan kemudahan dan pelayanan KPP dalam mengurus perpajakannya. Dalam hal penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), penerapan e-nofa dan e-faktur semakin meningkatkan penerimaan PPN di KPP Madya Malang. Realisasi penerimaan PPN pada tahun 2015 yang ditargetkan mencapai 95,54%. Angka persentase penerimaan ini merupakan yang tertinggi dari tahun-tahun sebelum diberlakukannya sistem e-nofa dan e-faktur secara penuh.

SUMMARY

Wulansari, Valentina. 2016. **Analysis of Implementation Regulation of E-Nofa and E-Invoicing in KPP Madya Malang (Study Director General of Tax Regulation No. PER-17/PJ/2014 and PER-16/ PJ/2014)**. Drs. Heru Susilo, M.A, Niken Nindya Hapsari, SE, M.SA, Ak, CA., 91 hal + vi.

One source of costs used by the government to fund national development is derived from tax revenue. Taxes are a source of state revenue is used to finance state spending or purposes other countries in implementing the government. One type of tax that is applied in Indonesia is the Value Added Tax (VAT). To increase the acceptance of VAT, the Directorate General of Taxes started to implement regulations requiring the entire Taxpayer especially Taxable Entrepreneur (PKP) using E-Nofa (Electronic Numbering Tax Invoice).

This study aims to identify and explain how the implementation of E-Nofa and E-Invoicing in KPP Madya Malang and know the analysis of the implementation of E-Nofa and E-Invoicing in KPP Madya Malang. This research is a descriptive study with qualitative approach. This research focus is the implementation of DGT Regulation No. PER-17 / PJ / 2014 and PER-16 / PJ / 2014. Data collection techniques used in this research is a field (Field Research) using the technique of semi-structured interviews and documentation. Analysis of the data used in this study using qualitative analysis techniques.

The results showed the application of the tax invoice numbering mechanisms in the Tax Office (KPP) Madya Malang has been good and in accordance with the latest regulatory standards issued by the DGT. The use of e-Nofa and e-invoices facilitate control over the use of tax invoices. Implementation of e-Nofa and e-invoices by taxpayers and PFM have increased convenience and service of KPP in the care of taxation. In terms of acceptance of Value Added Tax (VAT), the implementation of e-Nofa and e-invoicing increase the VAT revenue in KPP Madya Malang. Realization of VAT receipts in 2015 are expected to reach 95.54%. Acceptance percentage figure is the highest of the years before the enactment of the e-Nofa and e-invoices in full.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

**KUPERSEMBAHKAN KARYAKU KEPADA AYAHANDA DAN IBUNDA
TERCINTA**

ADIKKU TERSAYANG

SERTA SEMUA SAHABAT-SAHABATKU



Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Drs. Heru Susilo, M.A selaku pembimbing utama, Ibu Niken Nindya Hapsari, SE, M.SA, Ak, CA, selaku Anggota Komisi Pembimbing. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Kepala Kantor dan Karyawan KPP Madya Malang. Rekan-rekan angkatan 2012 prodi perpajakan yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih penulis persembahkan kepada ibunda dan ayahanda tercinta atas dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi peneliti selama menuntu ilmu.

Malang, 23 November 2016

Peneliti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur tentang Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 (Studi pada KPP Madya Malang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos., M.AB selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Drs. Heru Susilo, M.A, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, untuk memberikan arahan dan bimbingan, serta ilmu-ilmu baru bagi peneliti selama penyusunan skripsi
5. Ibu Niken Nindya Hapsari, SE, M.SA, Ak, CA, selaku Anggota Komisi Pembimbing telah meluangkan waktu, untuk memberikan arahan dan bimbingan, serta ilmu-ilmu baru bagi peneliti selama penyusunan skripsi
6. Kepala Kantor Kanwil DJP III dan KPP Madya Malang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Madya Malang Utara

7. Karyawan KPP Madya Malang yang telah memberikan data yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi
8. Keluarga peneliti yaitu Bapak Samiran dan Ibu Nurhayati selaku kedua orang tua, Faisal Iqbal selaku adik yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa dan segala yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menyelesaikan skripsi
9. Teman-teman Perpajakan angkatan 2012 yang telah memotivasi dan mendorong peneliti untuk berjuang bersama
10. Teman-teman selama perkuliahan, Tapi Omas Annisa, Maria Rosaria R., Dinda Utari Maharani, Deni Elyana Sari, Irna Handayaningrum, dan teman-teman lainnya yang sudah memberikan motivasi, doa, dan dukungan kepada peneliti. Tanpa kalian, skripsi ini tidak akan selesai sampai akhir
11. Dea Ayu Savira, Arya Dwi Ratmoko, Hendrik Setiawan selaku sahabat peneliti yang telah memberi inspirasi dan motivasi, menyediakan jasa transportasi bagi peneliti selama melakukan penyusunan skripsi dari awal hingga akhir

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Malang, 23 November 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kontribusi Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Empiris	13
2.2. Tinjauan Teoritis	15
A. Pengertian Pajak	15
B. Sistem Pemungutan Pajak	17
C. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	19
1. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai	19
2. Dasar Hukum Pajak Pertambahan Nilai	20
3. Subjek dan Objek Pajak Pertambahan Nilai	21
4. Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak	22
5. Pengecualian Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak	24
6. Pajak Pertambahan Nilai yang Tidak dapat Dipungut	25
7. Dasar Pengenaan Pajak (DPP)	25
8. Faktur Pajak	28
9. Pengkreditan Pajak Masukan	32
10. Penerapan Pajak Pertambahan Nilai	32
D. Aplikasi e-NOFA (Elektronik Nomor Faktur Pajak)	33
1. Pengolahan Data Elektronik	33
2. Penjelasan e-NOFA dalam Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-17/PJ/2012	33
3. Tata Cara Pengajuan e-NOFA	34
4. Tata Cara Pengajuan Kode Aktifasi dan Password	34
5. Tata Cara Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak	38

6. Tata Cara Pengembalian Nomor Seri Faktur Pajak.....	40
7. Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.....	40
8. Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak	43
E. Aplikasi e- Faktur	44
1. Pembuatan e-Faktur.....	44
2. Pelaporan e-Faktur.....	47
F. Teori Implementasi	48
2.3. Kerangka Pemikiran.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	53
3.2. Fokus Penelitian	54
3.3. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian.....	55
3.4. Jenis dan Sumber Data	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6. Instrumen Penelitian.....	58
3.7. Metode Analisis.....	59

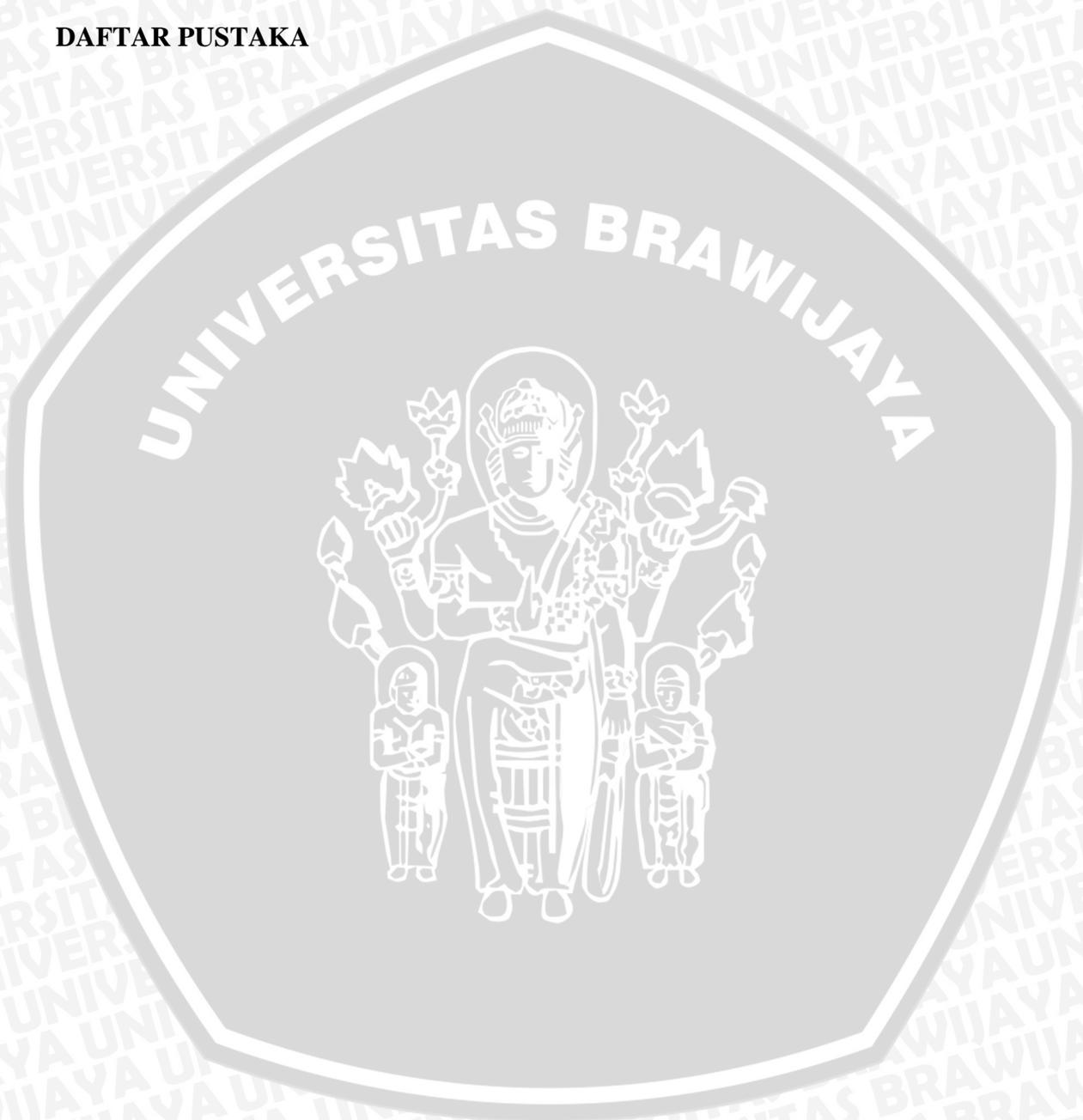
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
A. Gambaran Umum KPP Madya.....	62
B. Struktur Organisasi KPP Madya	64
C. Tugas dan Fungsi KPP Madya	65
4.2 Penyajian Data.....	68
A. Hasil Wawancara dengan pihak KPP Madya	68
B. Hasil Wawancara dengan Pihak Wajib Pajak	74
C. Data Perpajakan KPP Madya 2013-2015.....	78
4.3 Pembahasan.....	78
A. Implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang.....	78
1. Manfaat Implementasi e-Nofa dan e-Faktur	78
2. Hambatan Implementasi e-Nofa dan e-Faktur	79
3. Peranan Fiskus dalam Implementasi e-Nofa dan e-Faktur.....	80
4. Ketersediaan Sumber Daya dalam Implementasi e-Nofa dan e-Faktur	82
B. Analisis Implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang	83
1. Pengaruh Implementasi e-Nofa dan E-Faktur terhadap Pelayanan KPP Madya Malang.....	83
2. Kelebihan dan Kekurangan Implementasi E-Nofa dan E-Faktur.....	85

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 90
5.2. Saran..... 91

DAFTAR PUSTAKA



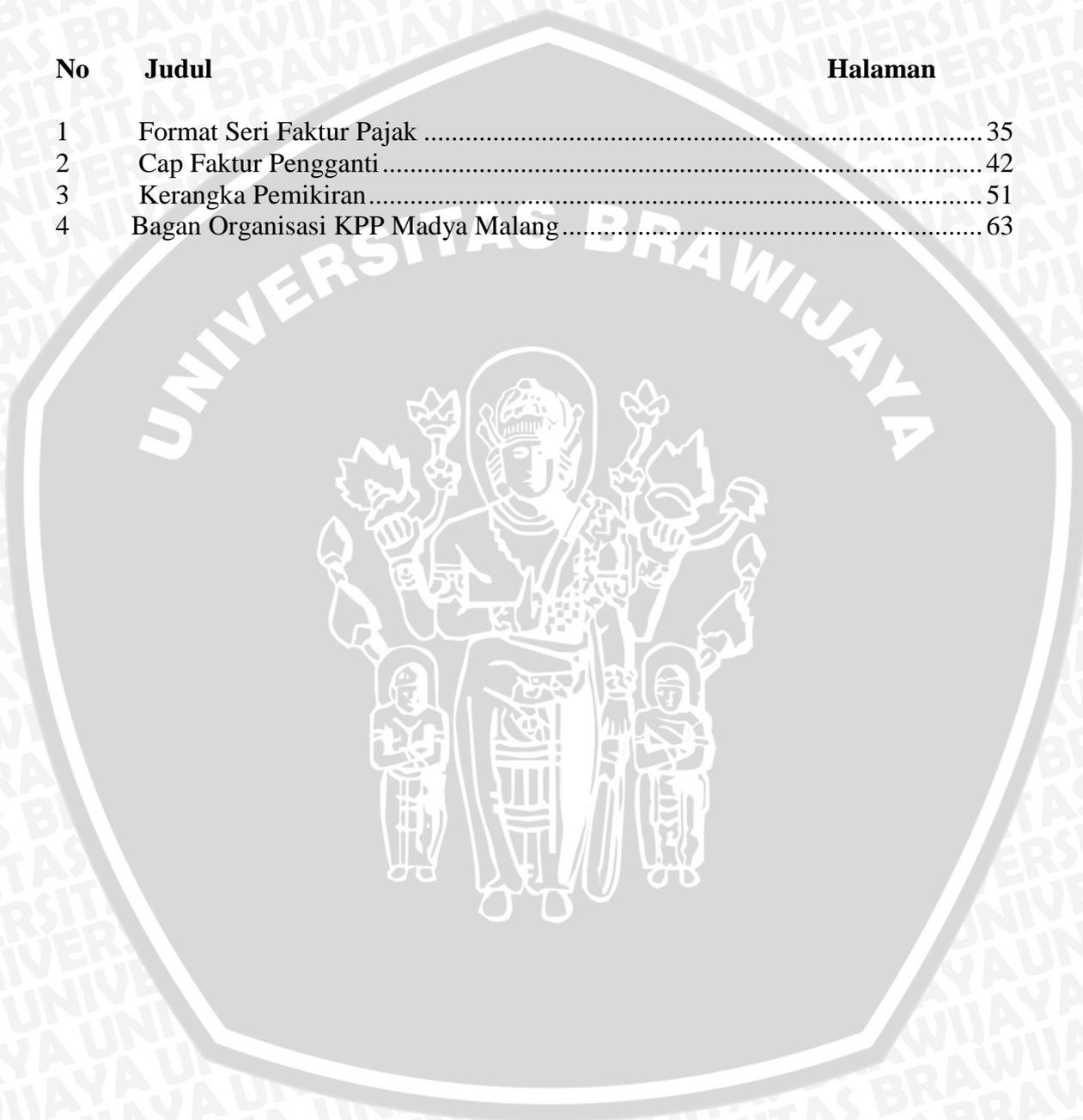
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
2	Penyajian Data Wawancara Narasumber Pertama.....	69
3	Penyajian Data Wawancara Narasumber Kedua.....	71
4	Penyajian Data Wawancara Narasumber Ketiga.....	73
5	Penyajian Data Wawancara Wajib Pajak Pertama.....	75
6	Penyajian Data Wawancara Wajib Pajak Kedua.....	76
7	Penyajian Data Wawancara Wajib Pajak Ketiga.....	77
8	Data Wajib Pajak KPP Malang Madya 2013-2015.....	77
9	Data Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) KPP Madya 2013-2015.....	78



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Format Seri Faktur Pajak	35
2	Cap Faktur Pengganti	42
3	Kerangka Pemikiran	51
4	Bagan Organisasi KPP Madya Malang	63



INSTRUMEN PENELITIAN

Wawancara

1. Nama dan Alamat Perusahaan

Nama : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang

Alamat : Araya Business Center Kavling 1, Jalan Panji Suroso Malang

2. Umur Perusahaan

1-3/3-6/6-9/9-12/12-15/15-18/18-21/21-23/23-25

Lebih dari 25 tahun

3. Milik Perusahaan

. Pemerintah

. Swasta

. Semi pemerintah

. Asing : swasta / pemerintah

4. Status Perusahaan

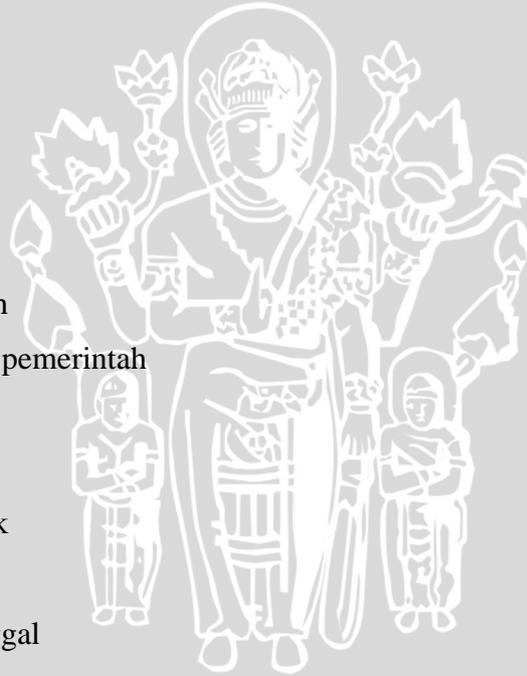
. Organisasi induk

. Cabang

. Perusahaan tunggal

. Lain-lain

dst



CURICULLUM VITAE

Nama :Valentina Wulan Sari

Nomor Induk Mahasiswa :125030400111104

Tempat dan Tanggal Lahir :Kediri, 16 November 1993

Pendidikan :1.SD 2000 Tamat tahun 2006
2.SMP 2006 Tamat tahun 2009
3.SMA 2009 Tamat tahun 2012

Pekerjaan (bagi yang sudah
Bekerja) :Freelance

Publikasi-publikasi
Atau karya ilmiah :PKM-K "Midi Sumringah" Mie Lidi Sayur Buah
Rempah Pembangkit Nostalgia
PKM-K Tas "To Indonesia" Bentuk Cinta Untuk
Jasa Para Tokoh Indonesia



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional memerlukan biaya yang sangat besar. Salah satu sumber biaya yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional adalah berasal dari penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai belanja negara maupun keperluan negara lainnya dalam melaksanakan pemerintahan. Pajak digunakan oleh pemerintah dalam pembangunan nasional yang merupakan kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan mewujudkan kemandirian bangsa (Numantu, 2005: 29). Menurut Mardiasmo (2011: 2) Pajak adalah:

“iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak, yang pembayarannya menurut peraturan-peraturan tidak dapat prestasi kembali yang langsung dapat di tunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”

Salah satu jenis pajak yang diterapkan di Indonesia adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Supramono dan Damayanti (2009: 125) memberikan definisi tentang Pajak Pertambahan Nilai sebagai berikut:

“pajak pertambahan nilai merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (daerah pabean), baik konsumsi barang kena pajak (BKP) maupun jasa kena pajak (JKP) yang dikenakan atas pertambahan nilai dari suatu barang atau jasa dan dikenakan di setiap mata rantai jalur produksi dan distribusi.”

Pertambahan nilai itu sendiri muncul karena digunakannya faktor-faktor produksi pada setiap jalur perusahaan dalam rangka menyiapkan, menghasilkan,

menyalurkan, dan memperdagangkan barang atau pemberian pelayanan jasa kepada para konsumen. Semua biaya untuk mendapatkan dan mempertahankan laba, termasuk biaya sewa, modal, tanah, upah kerja dan laba perusahaan merupakan unsur pembentuk pertambahan nilai yang menjadi dasar pengenaan PPN (Soepamono & Damayanti, 2010: 126).

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pengganti dari Pajak Penjualan (PPN), yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 42 tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Dasar pemikiran atas Pajak Pertambahan Nilai adalah untuk mengenakan pajak pada tingkat kemampuan masyarakat untuk berkonsumsi, yang pengenaanya dilakukan secara tidak langsung kepada konsumen. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) menjadi salah satu sumber penerimaan Negara yang nantinya digunakan sebagai sumber pembiayaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) cukup berpengaruh terhadap penerimaan Negara dalam sektor pajak, hal ini dapat dilihat dari sumbangan proporsi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada semester II tahun 2015, di mana hasil pemasukan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) mencapai Rp. 82,2 triliun atau sebesar 22% dari realisasi penerimaan pajak mencapai yang mencapai Rp. 377,0 triliun (kemenkeu.go.id). Mengingat pentingnya kontribusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) bagi pendapatan Negara, pemerintah memberikan berbagai fasilitas yang menawarkan kemudahan kepada wajib pajak khususnya kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk melaporkan faktur pajak sebagai bukti dari keberlangsungan usaha mereka.

Faktur pajak adalah bukti pemungutan pajak yang dibuat oleh pengusaha kena pajak yang melakukan penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak atau bukti pemungutan pajak karena impor barang kena pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Bea dan Cukai (Mardiasmo, 2009:228). Akan tetapi dalam penerapannya, masih banyak Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, salah satunya adalah menghindari pembayaran PPN dengan menerbitkan faktur pajak fiktif.

Salah satu dampak dari adanya faktur pajak fiktif adalah tidak tercapainya target penerimaan PPN, salah satunya disebabkan oleh banyaknya kebocoran dari pengkreditan Pajak Masukan berdasarkan transaksi fiktif dengan menggunakan faktur pajak. Fenomena ini sejalan dengan maraknya perdagangan dan pemakaian faktur pajak fiktif pada penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) yang sampai saat ini masih dilakukan oleh pengusaha, terutama para eksportir yang sering melakukan restitusi Pajak Pertambahan Nilai. Faktur pajak fiktif secara sederhana merupakan faktur pajak yang tidak sah. Faktur pajak fiktif bila secara formal memenuhi ketentuan Undang-Undang PPN tetapi secara material tidak ada penyerahan barang atau barang tidak diserahkan kepada pembeli yang sama.

Menurut Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak, hingga 15 November 2015 telah dilimpahkan 41 berkas perkara faktur pajak fiktif dengan jumlah kerugian negara sebesar Rp1,2 triliun. Jumlah (kerugian negara) tersebut meningkat 132 persen dibandingkan penyelesaian berkas penyidikan hingga 15 November 2014, yang berjumlah 31

berkas perkara (ekonomi.rimanews.com). Untuk mengatasi masalah pelanggaran faktor pajak fiktif, Direktorat Jenderal Pajak mulai menerapkan peraturan yang mewajibkan seluruh Wajib Pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak (PKP) menggunakan e-Nofa (Elektronik Penomoran Faktor Pajak). E-Nofa adalah sistem atau aplikasi baru penomoran faktor pajak. Penerapan e-Nofa merupakan salah satu bentuk modernisasi yang tengah digencarkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan adanya e-Nofa, diharapkan dapat mencegah penggunaan faktor pajak fiktif dan mempermudah dalam pengawasan penomoran faktor pajak dari PKP. Fungsi utama dari e-Nofa adalah secara administrasi, memudahkan pengawasan dan setiap 6 bulan dapat ditinjau kembali serta meminimalkan penggunaan faktor pajak yang tidak sah.

Maraknya kasus faktor pajak fiktif membuat DJP mencari cara efektif untuk menanggulangnya. Kasus faktor pajak fiktif ini diperkirakan merugikan negara hingga triliunan rupiah. Jika dulu pengusaha (Wajib Pajak) dengan leluasa menomori faktor, maka sekarang hal tersebut tidak diperbolehkan lagi. Nomor faktor pajak nantinya dijatah dari DJP. Tidak semua PKP bisa mendapatkan e-Nofa ini. Hanya pengusaha yang tertib dan diyakini keberadaannya saja yang akan mendapat jatah nomor faktor pajak ini, yaitu mereka yang telah dilakukan kegiatan verifikasi dan registrasi ulang.

Untuk mendapatkan e-Nofa ini, pengusaha terlebih dahulu harus mengajukan surat permintaan kode aktivasi dan kata sandi (*password*) ke kantor pajak setempat. Apabila disetujui, maka kode aktivasi dan kata sandi akan diberikan kepada pengusaha tadi. Kode aktivasi akan dikirim melalui pos sementara kata sandi akan dikirimkan melalui e-mail. Karena itu alamat Wajib

Pajak menjadi hal yang penting untuk diperbarui agar surat kode aktivasi tidak salah kirim. Pengusaha juga diharapkan mengerti akan teknologi informasi antara lain telah memiliki email dan mampu menggunakannya. Sebab e-mail akan berperan dalam pengiriman kata sandi oleh otoritas pajak.

Kedua, setelah mendapatkan kode aktivasi dan kata sandi, pengusaha sudah bisa mengajukan surat permintaan kode dan nomor seri faktur pajak yang ditujukan ke kantor pajak di mana ia terdaftar. Nomor faktur pajak akan diberikan setelah pengusaha meng-input secara bersamaan kode aktivasi dan kata sandi ke komputer kantor pajak. Setelah diberikan nomor, maka pengusaha sudah bisa dengan leluasa bertransaksi dan memungut Pajak Pertambahan Nilai dengan tarif 10% dari lawan transaksi. DJP akan mengajukan permintaan aplikasi dan password. Aplikasi itu akan dikirimkan melalui surat sementara password akan dikirimkan melalui e-mail.

Latar belakang penerapan e-Nofa dan e-Faktur ini berdasarkan peraturan dari Direktur Jenderal Pajak No PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian, Keterangan Prosedur, Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan dan Penggantian, Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. Implementasi penggunaan e-Nofa ini sebenarnya sudah dimulai sejak Maret 2013 dan diharapkan seluruh Wajib Pajak sudah menggunakan e-Nofa ini pada 1 April 2014. Akan tetapi, karena belum seluruhnya Wajib Pajak bisa menggunakan e-Nofa ini, maka tenggang waktu yang diberikan DJP diperpanjang hingga 1

Juni2014.E-Nofa merupakan bentuk peningkatan pelayanan DJP kepada masyarakat khususnya PKP melalui pengendalian nomor seri faktur pajak yaitu penomoran faktur pajak yang kini tidak lagi dilakukan sendiri secara manual oleh PKP tetapi dikendalikan oleh DJP (www.pajak.go.id).

Dengan diterapkannya sistem e-Nofa dan e-Faktur ini dapat menguntungkan WP karena pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Di sisi lain bagi kantor pajak, dengan adanya e-Faktur maka penerimaan pajak bisa segera masuk ke kas negara. Sebanyak 50% perusahaan kena pajak (PKP) di wilayah kerja (Wilker) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III (Malang) masih belum menggunakan e-Faktur yang sebenarnya berlaku efektif per-1 Juli 2015. Jumlah PKP di wilayah kerja kantor tersebut sebanyak 9.000 perusahaan, namun yang sudah menggunakan e-Faktur baru 4.500 perusahaan. Padahal jika perusahaan belum menggunakan e-Faktur, maka yang repot mereka sendiri. Perusahaan akan sulit bertransaksi. Kanwil DJP Jatim III menemukan 44 wajib pajak (WP) melaporkan faktur pajak secara salah. Ada kekurangan bayar pajak senilai Rp14 Miliar. Dengan telah digunakan e-Faktur, maka akan memudahkan dan mempercepat pemeriksaan pelaporan pajak dari kantor pajak. Apabila wajib pajak yang tidak menggunakan e-Faktur, maka peluang WP membuat laporan salah menjadi besar.(<http://finansial.bisnis.com>).

Penelitian mengenai analisis implementasi pelaksanaan e-NOFAtelah beberapa kali dilakukan oleh peneliti lainnya.Ferdiawan, Kertahadi dan Ismono (2015) melakukan penelitian dengan judul Implementasi Elektronik Nomor Seri Faktur Pajak Sebagai Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara).Hasil dari penelitian ini

yaitu implementasi e-NOFA di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mengalami perbaikan sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai yang dapat dilihat dari perubahan yang signifikan dalam penomoran seri faktur pajak. Implementasi e-NOFA di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mengalami beberapa hambatan yang dibedakan menjadi dua yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Upaya yang dapat dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yaitu diantaranya dengan mempersiapkan pelaksanaan e-Tax Invoice, tidak membatasi jumlah permintaan e-NOFA, memperbaiki koneksi atau jaringan internet, menghimbau wajib pajak non pengusaha kena pajak untuk tidak menerbitkan nomor seri faktur pajak dan melaksanakan sosialisasi jauh-jauh hari sebelum pelaksanaan peraturan baru.

Penelitian yang dilakukan oleh Prahaji, Husaini dan Darono (2015) mengenai Analisis Penerapan Elektronik Nomor Faktur Sebagai Upaya Untuk Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (Suatu Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga) yang bertujuan untuk mengetahui implementasi penerapan elektronik nomor pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga dan hambatan serta alternatif cara mengatasi hambatan penerapan elektronik nomor faktur dalam rangka mencegah penerbitan faktur pajak fiktif. Peneliti menemukan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga sudah menerapkan program ini dengan baik, hal ini terbukti melalui hasil yang signifikan dalam rangka mencegah peredaran faktur pajak fiktif baik dari sisi pengguna maupun penerbit faktur pajak fiktif. Hambatan yang muncul dalam menerapkan program ini diantaranya : ketergantungan sistem dan koneksi jaringan internet, Wajib Pajak yang masih harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak, dan

tingkat pemahaman serta kelalaian Wajib Pajak sedangkan alternatif cara untuk mengatasi hambatan yang muncul diantaranya : meningkatkan kualitas sistem informasi, percepatan masa transisi elektronik nomor faktur menuju elektronik faktur, dan menanamkan budaya mencatat serta proses pembelajaran yang baik antar pegawai. Peneliti memberi rekomendasi kepada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga dalam hal perbaikan sistem dan peningkatan sumber daya manusia mutlak dilakukan.

Permata Sari dan Pusposari (2015), melakukan penelitian dengan judul Penerapan E-Faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan e-Faktur sebagai perbaikan sistem administrasi PPN dari sudut pandang Kantor Konsultan Pajak X. Berdasarkan hasil penelitian, e-Faktur memiliki kelebihan dan kelemahan dalam penerapannya. Kelebihan dari e-Faktur yaitu dapat lebih efektif dan efisien dalam pembuatan serta transaksi faktur pajak. Sedangkan kelemahan dari aplikasi e-Faktur ini yaitu cara kerja yang lebih rumit dibandingkan dengan pembuatan faktur pajak manual serta aplikasi SPT PPN sebelumnya. Selain itu, dari 7 penyebab terjadinya pembetulan SPT Masa PPN yang dilakukan oleh klien KKP X, 5 diantaranya dapat dikurangi atau dicegah dengan aplikasi e-Faktur.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi e-Nofa dan e-Faktur, **hambatan, kelebihan dan kelemahan implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang** dengan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur tentang Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 dan Peraturan

Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 (Studi pada KPP Madya Malang)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1. Bagaimana implementasi e-Nofa dan e-Faktur berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 di KPP Madya Malang?**
- 2. Bagaimana hambatan, kelebihan dan kelemahan implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang?**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan pada penelitian ini adalah:

- 1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana implementasi e-Nofa dan e-Faktur berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 di KPP Madya Malang.**
- 2. Untuk mengetahui hambatan, kelebihan dan kelemahan implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang.**

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai (*value*) baik secara teoritis maupun praktis terhadap implementasi pelaksanaan E-Nofa dan E-Faktur

di KPP Madya Malang. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1) Secara Teoritis

- a) Sebagai salah satu referensi dalam studi administrasi pajak terutama tentang implementasi pelaksanaan e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang.
- b) Dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi para Direktorat Jenderal Pajak mengenai pelaksanaan e-Nofa dan e-Faktur.
- c) Sebagai wacana dan rujukan bagi praktisi, peneliti dan akedemisi dalam menelaah pelaksanaan e-Nofa dan e-Faktur.

2) Secara Praktis

- a) Bagi Pemerintah (Direktorat Jenderal Pajak) dengan implementasi e-Nofa dan e-Faktur akan memberikan kemudahan dan pemanfaatan bagi pegawai pajak dalam mengawasi lokasi dan subjek pajak serta dapat meningkatkan pelaporan Wajib Pajak sehingga dapat memaksimalkan pendapatan negara.
- b) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam bidang perpajakan dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi dilapangan.

- c) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan acuan penelitian pada bidang perpajakan sehingga dapat dijadikan bahan keputusan atau referensi, terutama untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan sistem e-Nofa dan e-Faktur.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini lebih terarah dan sistematis, maka skripsi ini terdiri dari lima pokok bahasan yang kesemuanya merupakan satu kesatuan, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang penulis mengangkat judul ini, rumusan masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dilakukan menurut penulis, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang definisi pajak, sifat pemungutan perpajakan di Indonesia, definisi Pajak Pertambahan Nilai, Barang Kena Pajak (BKP), Jasa Kena Pajak (JKP), definisi wajib pungut, kewajiban wajib pungut, serta Aplikasi E-Nofa (Electronic Nomor Faktur Pajak).

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian serta Metode Analisis.

Metode penelitian yang dipakai dalam hal ini yaitu analisis deskriptif kualitatif yang merupakan penjelasan mengenai implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menampilkan dan menguraikan hasil penelitian atau yang telah diperoleh dari penelitian, kemudian dilakukan analisa data dan penafsiran data dengan menggunakan teori yang mendukung.

BAB V :PENUTUP

Dikemukakan kesimpulan-kesimpulan dari penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta dikemukakan pula saran-saran yang dapat penulis berikan dalam permasalahan penelitian ini. Di samping itu juga dijadikan sebagai bahan masukan bagi berbagai pihak yang terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Empiris

Pada bagian ini akan dibahas mengenai tinjauan empiris tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis implementasi pelaksanaan e-Nofa dan e-Faktur.

1. Ferdiawan, Kertahadi dan Ismono (2015) melakukan penelitian dengan judul Implementasi Elektronik Nomor Seri Faktur Pajak Sebagai Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara). Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi e-Nofa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mengalami perbaikan sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai yang dapat dilihat dari perubahan yang signifikan dalam penomoran seri faktur pajak.
2. Prahaji, Husaini dan Darono (2015) melakukan penelitian mengenai Analisis Penerapan Elektronik Nomor Faktur Sebagai Upaya Untuk Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (Suatu Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga). Hasil penelitian menemukan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga sudah menerapkan program ini dengan baik, hal ini terbukti melalui hasil yang signifikan dalam rangka mencegah peredaran faktur pajak fiktif baik dari sisi pengguna maupun penerbit faktur pajak fiktif.

3. Permata Sari dan Pusposari (2015), melakukan penelitian dengan judul Penerapan E-Faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X). Berdasarkan hasil penelitian, e-Faktur memiliki kelebihan dan kelemahan dalam penerapannya. Kelebihan dari e-Faktur yaitu dapat lebih efektif dan efisien dalam pembuatan serta transaksi faktur pajak. Sedangkan kelemahan dari aplikasi e-Faktur ini yaitu cara kerja yang lebih rumit dibandingkan dengan pembuatan faktur pajak manual serta aplikasi SPT PPN sebelumnya.

Ringkasan kajian penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1.berikut ini:

ini:

Tabel 1 Kajian Penelitan Terdahulu

No	Penelitian	Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ferdiawan, Kertahadi dan Ismono	2015	Implementasi Elektronik Nomor Seri Faktur Pajak Sebagai Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara)	<ul style="list-style-type: none"> • Interview • Analisis Kualitatif 	Implementasi e-NOFA di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mengalami perbaikan sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai
2	Prahaji, Husaini dan Darono	2015	Analisis Penerapan Elektronik Nomor Faktur Sebagai Upaya Untuk Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (Suatu Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak	Metode Deskriptif Kualitatif	Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga sudah menerapkan program ini dengan baik, hal ini terbukti melalui hasil yang signifikan dalam rangka mencegah peredaran faktur pajak fiktif baik dari sisi pengguna maupun penerbit faktur pajak fiktif.

			Besar Tiga)		
3	Permata Sari dan Pusposari	2015	Penerapan E-Faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X)	Deskriptif Kualitatif	e-Faktur yaitu dapat lebih efektif dan efisien dalam pembuatan serta transaksi faktur pajak

Sumber : Data Diolah, 2016

Terdapat beberapa persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu di atas. Persamaannya terletak pada tujuan dan metode penelitian yang sama-sama untuk mengetahui manfaat penerapan sistem e-Nofa dan e-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak dan mengurangi adanya faktur pajak fiktif guna memaksimalkan pendapatan negara. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian ini dilaksanakan.

2.2. Tinjauan Teoritis

F. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk pengeluaran umum (Brotodihardjo, 2005: 6). Selanjutnya menurut Munawir (2003: 5) yang mengutip pendapat Jayadiningrat,

pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari pada kekayaan kepada negara disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, akan tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan, bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah (Mardiasmo, 2011:6) :

a. Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang) yang digunakan untuk sebesar-besarnya kepentingan rakyat.

b. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh rakyat kepada negara, dalam hal ini pajak merupakan bagian dari hukum publik yang mengatur hubungan hukum antara negara/pemerintah dengan warganya/rakyatnya di mana negara mengambil kekayaan dari masyarakat dan dikembalikan ke masyarakat. Undang-Undang Pajak dibuat dengan tujuan sebagai aturan dasar pemungutan pajak, sehingga pemungutan pajak berdasarkan atas kekuatan undang-undang beserta aturan pelaksanaannya. Hal ini untuk menghindari adanya tindakan sewenang-wenang dalam memungut pajak dan supaya masyarakat juga tidak semaunya untuk membayar pajak.

c. Dapat dipaksakan

Yang dimaksud dengan dapat dipaksakan adalah bila hutang pajak tidak dibayar, hutang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekuasaan, salah satunya dengan menggunakan media surat paksa, bila perlu ditindak atau dikenai sanksi apabila melakukan perlawanan.

- d. Tiada mendapat kontra prestasi atau timbal balik yang langsung ditunjuk Tujuannya untuk membedakan antara pajak dan retribusi. Pembayar pajak tidak dapat menikmati secara langsung atas pajak yang di bayar.
- e. Untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah

Dalam negara terdapat Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, dan pajak merupakan salah satu penyokong utama dalam penerimaan yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran dari pemerintah, jadi atas pendapatan dari pajak tidak hanya dinikmati oleh pembayar pajak saja akan tetapi juga oleh rakyat pada umumnya.

Berdasarkan beberapa pendapat para tokoh di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara yang diatur oleh undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan dan digunakan untuk membayai pembangunan Negara.

G. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam Waluyo (2007: 17) dikemukakan beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu antara lain:

- 1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.

- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyeteror dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

Self Assesment System adalah suatu sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya dimulai dari mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak yang terhutang melalui pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan baik dan benar serta mempertanggungjawabkannya.

Sesuai dengan sistem *self assessment*, Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri, melakukan sendiri penghitungan pembayaran dan pelaporan pajak terutangnya. Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Untuk memperoleh NPWP, Wajib Pajak wajib

mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang wilayahnya meliputi kedudukan Wajib Pajak dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi.

3) *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak fiskus dan Wajib Pajak.

H. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pengganti dari Pajak Penjualan. Hal ini disebabkan karena Pajak Penjualan dirasa sudah tidak lagi memadai untuk menampung kegiatan masyarakat dan belum mencapai sasaran kebutuhan pembangunan, antara lain untuk meningkatkan penerimaan negara, mendorong ekspor, dan pemerataan pembebanan pajak.

1. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai

Menurut Supramono (2009: 125) pajak pertambahan nilai merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (daerah pabean), baik konsumsi BKP (Barang Kena Pajak) maupun JKP (Jasa Kena Pajak). Menurut Mardiasmo (2011: 269) berdasarkan penjelasan UU No. 42 Tahun 2009, Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak konsumsi barang dan jasa di Daerah Pabean yang dikenakan secara bertingkat di setiap jalur produksi dan

distribusi. Menurut Waluyo (2011: 9) menyatakan bahwa pajak pertambahan nilai (PPN) merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (di dalam Daerah Pabean), baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa.

Mardiasmo (2011: 269) menyatakan bahwa apabila dilihat dari sejarahnya, pajak pertambahan nilai merupakan pengganti dari Pajak Penjualan. Alasan pengertian ini karena Pajak Penjualan dirasa sudah tidak lagi memadai untuk menampung kegiatan masyarakat dan belum mencapai sasaran kebutuhan pembangunan, antara lain untuk meningkatkan penerimaan Negara, mendorong ekspor, dan pemerataan pembebanan pajak.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwasanya Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak yang dipungut oleh Negara berdasarkan konsumsi yang dilakukan oleh wajib pajak, baik berupa barang atau berupa jasa.

2. Dasar Hukum Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Berlakunya UU No. 42 Tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas UU No. 8 Tahun 1983 kemudian diubah menjadi UU No. 11 Tahun 1994, dan yang terakhir diubah lagi dengan UU No. 18 Tahun 2000 tentang pajak pertambahan nilai (PPN) barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah. Aturan pelaksanaan terakhir diatur pada UU No. 42 Tahun 2009 (Djuanda dan Lubis, 2011: 1).

Dengan UU No. 8 Tahun 1983 dipungut pajak pertambahan nilai dan penjualan atas barang mewah. Perbedaan utama pajak pertambahan nilai dari peredaran dan pajak penjualan 1951 adalah tidak adanya unsur pajak

berganda. Undang-undang yang mengatur pengenaan pajak pertambahan nilai (PPN) barang dan jasa serta pajak penjualan atas barang mewah adalah undang-undang No. 8 Tahun 1983 kedua pajak ini merupakan sebagai pajak yang dipungut atas konsumsi dalam negeri. khususnya terhadap penjualan atau penyerahan barang mewah selain dikenakan pajak pertambahan nilai juga dikenalkan pajak penjualan atas barang mewah.

Dalam undang-undang ditemukan bahwa UU PPN diberlakukan 1 Juli tahun 1984, dengan peraturan pemerintah pengganti UU (PERPEU) No. 1 Tahun 1984. Mulainya berlaku UU PPN ditangguhkan sampai tanggal 1 Juli 1986, dan ditetapkan peraturan pemerintah.

3. Subjek dan Objek Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

3.1. Subjek Pajak Pertambahan Nilai

Menurut Resmi (2011:5) pajak pertambahan nilai (PPN) merupakan pajak tidak langsung, artinya pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dialihkan kepada orang lain atau pihak ketiga. pihak-pihak yang mempunyai kewajiban memungut, menyeter, dan melaporkan PPN terdiri atas:

- 1) Pengusaha kena pajak (PKP) yang melakukan penyerahan barang kena pajak/jasa kena pajak didalam daerah pabean dan melakukan ekspor barang kena pajak berwujud/barang kena pajak tidak berwujud/jasa kena pajak.
- 2) Pengusaha Kecil yang memilih untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP).

3.2. Objek Pajak Pertambahan Nilai

Objek Pajak Pertambahan Nilai (PPN) selalu mengalami perubahan seiring dengan diberlakukannya UU baru. Menurut Djuanda dan Lubis (2011: 10), berdasarkan UU No. 42 Tahun 2009 yang berlaku mulai 1 April 2010, PPN dikenakan atas :

- 1) Penyerahan BKP didalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha.
- 2) Impor BKP.
- 3) Penyerahan JKP didalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha.
- 4) Pemanfaatan BKP Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean didalam Daerah Pabean.
- 5) Pemanfaatan JKP dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
- 6) Ekspor BKP Berwujud oleh PKP.
- 7) Ekspor BKP Tidak Berwujud oleh PKP.
- 8) Ekspor JKP oleh PKP.

4. Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak

4.1. Barang Kena Pajak

Menurut Muljono (2010: 26) berdasarkan UU No. 42 Tahun 2009 pasal 1 angka (3) barang kena pajak adalah barang berwujud yang menurut sifat atau hukumnya dapat berupa barang bergerak atau barang tidak

bergerak dan barang tidak berwujud yang dikenakan pajak berdasarkan UU.

Menurut Mardiasmo (2011: 274) BKP adalah barang berwujud yang menurut sifat atau hukumnya dapat berupa barang bergerak atau barang tidak bergerak, dan barang tidak berwujud yang dikenakan pajak berdasarkan UU PPN.

Menurut Waluyo (2011: 12) BKP adalah barang berwujud yang menurut sifat atau hukumnya dapat berupa barang bergerak atau barang tidak bergerak dan barang tidak berwujud yang dikenai pajak berdasarkan UU PPN dan PPnBM).

4.2. Jasa Kena Pajak

Menurut UU No. 18 Tahun 2000 dan No. 42 Tahun 2009 pasal 1 angka (6) (Muljono, 2010: 26)

PKP adalah setiap kegiatan pelayanan berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang atau fasilitas atau memberi kemudahan atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan dan bahan dan petunjuk pemesan.

Surhatono dan Ilyas (2012: 15), menyatakan bahwa dalam UU PPN No. 42 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak (BKP) dan atau penyerahan jasa kena pajak (JKP) yang tergolong pengusaha kecil tidak diwajibkan untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP), kecuali pengusaha kecil tersebut memilih untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP).

5. Pengecualian Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak

5.1. Pengecualian Barang Kena Pajak (BKP)

Pada dasarnya semua barang adalah barang kena pajak, kecuali Undang-undang menetapkan sebaliknya. Jenis barang yang tidak dikenakan PPN ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah berdasarkan atas kelompok-kelompok barang sebagai berikut:

- a. Barang hasil pertambangan, penggalian dan pengeboran, yang diambil langsung dari sumbernya, seperti minyak tanah, gas bumi, panas bumi, pasir dan kerikil, batu bara, biji besi, biji timah, biji emas, biji tembaga, biji nikel, biji perak, dll.
- b. Barang-barang kebutuhan pokok yang sangat dibutuhkan oleh rakyat banyak, seperti: beras, gabah, jagung, sagu, kedelai, garam, daging, telur, susu, buah-buahan, sayur-sayuran.
- c. Makanan dan minuman yang disajikan di hotel, restoran, rumah makan, warung, dan sejenisnya meliputi makanan dan minuman baik yang dikonsumsi di tempat maupun tidak.
- d. Uang, emas batangan, dan surat-surat berharga (saham, obligasi dan lainnya).

5.2. Pengecualian Jasa Kena Pajak (JKP)

Pada dasarnya semua jasa dikenakan pajak, kecuali yang ditentukan lain oleh UU PPN. Pada UU No. 42 Tahun 2009, Menurut Mardiasmo (2011: 275) kelompok jasa yang tidak dikenakan pajak pertambahan nilai adalah jasa pelayanan kesehatan medis, jasa pelayanan

sosial, jasa pengiriman surat dengan perangko, jasa keuangan, jasa asuransi, jasa keagamaan, jasa pendidikan, jasa kesenian dan hiburan, jasa angkutan umum, jasa tenaga kerja, jasa perhotelan, jasa yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka menjalankan pemerintahan secara umum, jasa penyediaan tempat parkir, jasa telepon dengan uang logam, jasa penerimaan uang dengan wesel pos, jasa boga atau catering.

6. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang Tidak Dipungut

Pajak pertambahan nilai (PPN) yang tidak dipungut atas impor barang kena pajak (BKP) tertentu yang dibebaskan Bea masuk. Keputusan Menteri Keuangan No.231/KMK.03/2001 tanggal 30 April 2001 sebagaimana telah diubah dengan peraturan menteri keuangan No.616/PMK.03/2004 tanggal 30 Desember 2004, yaitu :

- a. Atas impor barang kena pajak yang dibebaskan dari pungutan bea masuk tetap dipungut.
- b. Menyimpang dari ketentuan diatas sehingga barang kena pajak yang dibebaskan dari pungutan bea masuk, tidak dipungut bea masuk.

7. Dasar Pengenaan Pajak (DPP)

Menurut Djuanda dan Lubis (2011: 22), Dasar Pengenaan Pajak (DPP) adalah

jumlah harga jual atau penggantian atau nilai impor atau nilai ekspor atau nilai lain yang ditetapkan dengan keputusan menteri keuangan yang dipakai sebagai dasar untuk menghitung pajak yang terutang.

Dasar Pengenaan Pajak adalah dasar yang dipakai untuk menghitung pajak yang terutang yaitu:

- 1) Harga Jual (DPP untuk BKP) adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh penjual karena penyerahan Barang Kena Pajak, tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut menurut UU PPN dan PPnBM dan potongan harga yang dicantumkan dalam Faktur Pajak.
- 2) Penggantian (DPP untuk penyerahan (JKP) adalah nilai berupa uang termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh pemberi jasa karena penyerahan Jasa Kena Pajak, tidak termasuk pajak yang dipungut menurut UU dan potongan harga yang dicantumkan dalam Faktur Pajak.
- 3) Nilai Impor adalah nilai berupa uang yang menjadi dasar perhitungan bea masuk ditambah pungutan lainnya yang dikenakan berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan Pabean untuk impor Barang Kena Pajak, tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut menurut UU PPN dan PPnBM. Nilai Impor yang menjadi dasar DPP adalah harga patokan impor atau *Cost Insurance and Freight* (CIF) sebagai dasar perhitungan bea masuk ditambah dengan semua biaya dan pungutan lain menurut ketentuan peraturan perundang-undangan Pabean.
- 4) Nilai Ekspor adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau yang seharusnya diminta oleh eksportir.

5) Nilai lain adalah suatu jumlah yang ditetapkan sebagai Dasar Pengenaan Pajak dengan Keputusan Menteri Keuangan. Nilai lain yang ditetapkan sebagai DPP adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pemakaian sendiri BKP dan atau JKP adalah Harga Jual atau Penggantian setelah dikurangi laba kotor;
- b. Untuk pemberian cuma-cuma BKP dan atau JKP adalah Harga Jual atau Penggantian setelah dikurangi laba kotor;
- c. Untuk penyerahan media rekaman suara atau gambar adalah perkiraan Harga Jual Rata-rata;
- d. Untuk penyerahan film cerita adalah perkiraan hasil rata-rata per judul film;
- e. Untuk persediaan BKP yang masih tersisa pada saat pembubaran perusahaan adalah harga pasar wajar;
- f. Untuk asset yang menurut tujuan semula tidak untuk diperjualbelikan sepanjang PPN atas perolehan asset tersebut menurut ketentuan dapat dikreditkan, adalah harga pasar wajar;
- g. Untuk kendaraan bermotor bekas adalah 10% (sepuluh persen) dari harga jual;
- h. Untuk penyerahan jasa biro perjalanan atau jasa biro pariwisata adalah 10% (sepuluh persen) dari jumlah tagihan atau jumlah yang seharusnya ditagih;
- i. Untuk jasa pengiriman paket adalah 10% (sepuluh persen) dari jumlah tagihan atau jumlah yang seharusnya ditagih;

- j. Untuk jasa anak piutang adalah 5% dari jumlah seluruh imbalan yang diterima berupa *service charge*, provisi, dan diskon;
- k. Untuk penyerahan BKP dan/atau JKP dari pusat ke cabang atau sebaliknya dan penyerahan BKP dan/atau JKP antar cabang adalah harga jual atau pengganti setelah dikurangi laba kotor;
- l. Untuk penyerahan BKP kepada pedagang perantara atau melalui juru lelang adalah harga lelang.

8. Faktor Pajak

8.1. Pengertian Faktor Pajak

Menurut Soepramono dan Damayanti (2010: 128) faktor Pajak adalah

bukti pemungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan jasa kena pajak, atau bukti pungutan pajak karena impor yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bea cukai.

Dengan pengertian ini dapat dianggap bahwa jika wajib-wajib baik orang pribadi maupun badan kalau sudah memiliki Faktor Pajak dianggap telah membayar Pajak Pertambahan Nilai (PPN) melalui pemungutan Pengusaha Kena Pajak penjual. Menurut Waluyo (2011: 270) Pengertian Faktor Pajak adalah

bukti pungutan yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak atau bukti pungutan pajak karena impor Barang Kena Pajak digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bea dan Cukai.

Ada beberapa Faktor Pajak yang harus di buat :

- 1) Saat penyerahan Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak.
- 2) Saat penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelumnya penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan penyerahan /atau sebelum penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP).
- 3) Saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagai tahap perkerjaan.
- 4) Saat Pengusaha Kena Pajak (JKP) rekanan menyampaikan Tagihan kepada bendahara pemerintah sebagai pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Berdasarkan beberapa pendapat tokoh mengenai pengertian faktor pajak di atas, dapat disimpulkan bahwasanya faktor pajak adalah bukti pungutan pajak yang memuat rincian jumlah pajak yang harus dibayarkan berdasarkan penyerahan barang atau jasa kena pajak pada saat penyerahan, penerimaan pembayaran, atau penyampaian tagihan.

8.2. Jenis Faktor Pajak

Berdasarkan pasal 13 UU Pajak Pertambahan Nilai (PPN) No. 42 Tahun 2009 (Johar dan Darwis, 2012: 13), faktor Pajak dapat berupa menjadi :

- 1) Faktor Pajak Standar

Faktor pajak standar adalah Faktor Pajak yang bentuk isinya ditentukan oleh peraturan Undang-undang serta untuk mengkreditkan Pajak Keluran dan Pajak Masukan untuk bukti pajak tersebut. Dalam

Faktur Pajak harus dicantumkan keterangan tentang penyerahan BKP atau penyerahan JKP meliputi:

- a. Nama, alamat, NPWP yang menyerahkan BKP/JKP.
- b. Nama, alamat dan NPWP pembeli BKP/JKP
- c. Jenis barang atau jasa, jumlah harga jual atau penggantian serta potongan harga.
- d. PPN yang dipungut
- e. PPnBm yang dipungut.
- f. Kode, nomor seri dan tanggal pembuatan Faktur Pajak.
- g. Nama dan jabatan serta tanda tangan yang berhak menandatangani Faktur Pajak.
- h. Dokumen tertentu yang ditetapkan sebagai Faktur Pajak standar
Berdasarkan UU Pajak Pertambahan Nilai No. 42 Tahun 2009 pasal 13 ayat (6) dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) No. KEP.522/PJ/2000 diubah menjadi No. KEP.312/PJ/2001 ditetapkan sebagai Faktur Pajak Standar :
 - a. Pemberian impor barang dilampirkan Surat Setoran Pajak (SSP) atau bukti pemungutan pemungutan pajak oleh Direktorat Jenderal bea cukai untuk impor Barang Kena Pajak (BKP).
 - b. Pemberitahuan ekspor barang yang dibuat oleh pejabat yang berkuasa Direktorat Jenderal Bea Cukai , yang dilampirkan dengan *invoice* merupakan kesatuan yang terpisah dari pemberitahuan ekspor barang.

2) Faktor Pajak Elektronik

E-Faktur adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Setiap Pengusaha Kena Pajak nantinya tidak lagi membuat faktur pajak dalam bentuk manual tetapi dalam bentuk elektronik. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP - 136 /PJ/2014 Tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik untuk menanggulangi terjadinya praktek faktur pajak fiktif, Direktorat Jenderal Pajak membuat E-Tax Invoice (e-Faktur) yaitu sebuah aplikasi elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk membuat faktur pajak. Penggunaan aplikasi e-faktur dilakukan secara bertahap oleh Pengusaha Kena Pajak. Mulai tanggal 1 Juli 2014, diberlakukan kepada 45 Pengusaha Kena Pajak. Mulai tanggal 1 Juli 2015, diberlakukan kepada PKP yang terdaftar di lingkungan Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar, Jakarta Khusus, Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, DI Yogyakarta dan Bali. Sedangkan e-faktur akan berlaku secara nasional baru mulai tanggal 1 Juli 2016.

Program DJP adalah e-Nofa (Elektronik Nomor Faktur) merupakan mekanisme untuk penomoran faktur pajak yang berupa kumpulan angka, huruf, atau kombinasi angka dan huruf, dimana penomoran ini ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dalam e-Faktur juga diterapkan *QR-Code*.

QR-Code adalah sebuah kode yang berisi tentang informasi transaksi dari PKP. Informasi ini dapat dilihat menggunakan aplikasi *QR code scanner* yang terdapat di *smartphone* atau *gadget* lainnya. Sehingga pengaman dan pencegahan dari penggunaan faktur pajak fiktif jadi semakin meningkat.

Bagi PKP penjual, manfaat penggunaan e-Faktur diantaranya Dalam tanda tangan basah digantikan tanda tangan elektronik, tidak harus dicetak sehingga mengurangi biaya kertas, biaya cetak, dan biaya penyimpanan dokumen. Aplikasi e-Faktur Pajak juga membuat SPT masa PPN sehingga PKP tidak perlu lagi membuatnya. PKP yang menggunakan e-Faktur Pajak juga dapat meminta nomor seri faktur pajak melalui situs pajak & tidak perlu lagi datang ke KPP. Sedangkan bagi PKP Pembeli : Terlindungi dari penyalahgunaan faktur pajak yang tidak sah, karena cetakan e-Faktur dilengkapi dengan pengaman berupa QR code. QR code menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan : nilai DPP dan PPN dan lain-lain.

9. Penerapan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Yang wajib menyetorkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah:

- a. Pengusaha Kena Pajak (PKP)
- b. Pemungut PPN/PPnBM, adalah:
 - 1) Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara
 - 2) Bendaharawan Pemerintah Pusat dan Daerah
 - 3) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
 - 4) Pertamina

- 5) BUMN/BUMD
- 6) Bank Pemerintah.

I. Penjelasan Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian, Keterangan Prosedur, Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembedulan dan Penggantian, Tata Cara Pembatalan Faktor Pajak

1. Pengertian E-Nofa (Elektronik Nomor Faktur) dalam Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-17/PJ/2014

Elektronik Nomor Faktur Pajak merupakan kebijakan baru yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak yang tertuang dalam PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembedulan Atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktor Pajak. Peraturan ini mulai berlaku 1 Juli 2014

Dengan menggunakan Elektronik Nomor Faktur Pajak ini, Pengusaha Kena Pajak harus membuat faktur pajak dengan menggunakan kode nomer seri faktur pajak. Nomor Seri Faktur Pajak adalah nomor seri yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Pengusaha Kena Pajak dengan mekanisme tertentu penomoran Faktur Pajak berupa kumpulan angka, huruf, atau kombinasi angka dan huruf yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang terdiri dari 16 (enam belas) digit yaitu:

- 1) 2 (dua) digit kode transaksi
- 2) 1 (satu) digit kode status
- 3) 13 (tiga belas) digit nomor seri faktur pajak yang ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak. Format dan nomor seri faktur pajak:



Gambar 1: Format Seri Faktur Pajak

2. Tata Cara Pengajuan E-Nofa (Elektronik Nomor Faktur)

Dalam rangka mengajukan penggunaan e-NOFA ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh wajib pajak, antara lain:

- a) Isi surat permohonan dengan identitas yang jelas sehingga nanti jika Kantor Pelayanan Pajak merespon via pos bisa ditentukan.
- b) Setelah Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan surat kode aktivasi dan mengirim email yang berisi *password*. Kembali lagi diajukan permohonan dengan dilampiri kode aktivasi dan *password*.
- c) Tunggu dalam 3 (tiga) hari, selanjutnya Kantor Pelayanan Pajak akan menerbitkan surat pemberitahuan nomor faktur pajak untuk Pengusaha Kena Pajak.

3. Tata Cara Permohonan Kode Aktivasi dan Password

Berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER-17/PJ/2014 pasal 8, langkah pertama untuk menggunakan aplikasi e-Nofa, PKP mengajukan permohonan kode aktivasi dan *password*, dengan cara sebagai berikut:

- a) PKP mengajukan surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password* ke Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan sesuai dengan formulir yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.
- b) Surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diisi dengan lengkap dan ditandatangani oleh PKP; dan disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan dengan menunjukkan asli kartu identitas sesuai dengan identitas yang tercantum dalam surat permohonan.
- c) Dalam hal surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password* ditandatangani oleh selain PKP, maka surat permohonan harus dilampiri dengan surat kuasa.
- d) Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan Mode Aktivasi dan *Password* ke PKP dalam hal PKP memenuhi syarat sebagai berikut:
 - 1) PKP telah dilakukan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP terdaftar berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2012 dan perubahannya dan laporan hasil registrasi ulang/verifikasi menyatakan PKP tetap dikukuhkan; atau
 - 2) PKP telah dilakukan verifikasi berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 73/PMK.03/2012.
- e) Dalam hal PKP memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), Kantor Pelayanan Pajak:

- 1) menerbitkan surat pemberitahuan Kode Aktivasi yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan atas nama Kepala Kantor Pelayanan Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini dan dikirim melalui pos dalam amplop tertutup ke alamat PKP; dan
 - 2) mengirimkan *Password* melalui surat elektronik (email) ke alamat email PKP yang dicantumkan dalam surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password*.
- f) Dalam hal PKP tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan surat pemberitahuan penolakan Kode Aktivasi dan *Password* sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.
- g) Dalam hal surat pemberitahuan Kode Aktivasi tidak diterima oleh PKP dan kembali pos (kempos), Kantor Pelayanan Pajak akan memberitahukan informasi tersebut melalui surat elektronik (email) ke alamat email PKP yang dicantumkan dalam surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password*.
- h) PKP sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dan/atau ayat (7) dapat mengajukan kembali surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password* ke Kantor Pelayanan Pajak setelah memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan/atau telah menyampaikan surat pemberitahuan perubahan alamat ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan prosedur pemberitahuan perubahan alamat.

- i) Dalam hal PKP tidak menerima Password sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b karena kesalahan penulisan alamat email pada Surat Permohonan Kode Aktivasi dan *Password*, PKP harus melakukan update email.
- j) Surat pemberitahuan Kode Aktivasi yang hilang dapat dimintakan kembali ke Kantor Pelayanan Pajak dengan menyampaikan surat permohonan cetak ulang Kode Aktivasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini dengan melampirkan fotokopi surat keterangan kehilangan dari kepolisian dan fotokopi bukti penerimaan surat dari Kantor Pelayanan Pajak atas surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password*.
- k) Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan surat pemberitahuan Kode Aktivasi atau surat pemberitahuan penolakan Kode Aktivasi dan *Password* dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima.
- l) PKP harus melakukan aktivasi wadah layanan perpajakan secara elektronik (Akun Pengusaha Kena Pajak) yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan Kode Aktivasi, melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan atau laman (website) yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan mengikuti petunjuk pengisian (manual user) yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

- m) Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak dilakukan secara jabatan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk PKP yang telah memperoleh Kode Aktivasi dan *Password* sebelum 1 Juli 2014.

4. Tata Cara Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak

Berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER-17/PJ/2014 pasal 9, langkah kedua PKP mengajukan permintaan nomor seri faktur pajak dengan cara:

- a) PKP dapat melakukan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan; dan/atau laman (website) yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- b) Tata cara permintaan Nomor Seri Faktur Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan dilakukan dengan menggunakan surat permintaan Nomor Seri Faktur Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini. melalui laman (website) yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk PKP yang telah memiliki sertifikat elektronik.
- c) Nomor Seri Faktur Pajak hanya diberikan kepada PKP yang telah memenuhi syarat sebagai berikut::
 - 1) telah memiliki Kode Aktivasi dan *Password*;
 - 2) telah melakukan aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak; dan
 - 3) telah melaporkan SPT Masa PPN untuk 3 (tiga) masa pajak terakhir yang telah jatuh tempo secara berturut-turut pada

tanggal PKP mengajukan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak.

- d) PKP yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), tidak dapat diberikan Nomor Seri Faktur Pajak.
- e) Atas surat permintaan Nomor Seri Faktur Pajak yang disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak dan memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan surat pemberian Nomor Seri Faktur Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini ke PKP.
- f) Atas permintaan Nomor Seri Faktur Pajak yang disampaikan melalui laman (website) yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), PKP akan menerima surat pemberian Nomor Seri Faktur Pajak dalam bentuk elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini ke PKP.
- g) Dalam hal Surat pemberian Nomor Seri Faktur Pajak hilang, rusak, atau tidak tercetak dengan jelas, PKP dapat:
 - 1) meminta surat pemberian Nomor Seri Faktur Pajak tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak; atau
 - 2) melakukan cetak ulang surat pemberian Nomor Seri Faktur Pajak melalui laman (website) yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

5. Tata Cara Pengembalian Nomor Seri Faktur Pajak

Mengenai tata cara pengembalian nomor seri faktur pajak, berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER-24/PJ/2012 pasal 10, nomor seri faktur pajak yang tidak digunakan dalam satu tahun pajak tertentu dilaporkan ke KPP tempat PKP dikukuhkan bersamaan dengan SPT Masa PPN Masa Pajak Desember tahun pajak yang bersangkutan.

6. Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak

Atas permintaan PKP pembeli/penerima JKP atau atas kemauan sendiri, PKP penjual/pemberi JKP membuat faktur pajak pengganti terhadap faktur pajak yang rusak, salah dalam pengisian/penulisan, yaitu dengan cara:

- a) Pembetulan faktur pajak yang salah dalam pengisian/penulisan, tidak diperkenankan dengan cara menghapus/mencoret, selain dengan membuat faktur pajak pengganti.
- b) Penerbitan dan peruntukan faktur pajak pengganti dilaksanakan seperti penerbitan dan peruntukan faktur pajak yang biasa sesuai dengan kode nomor seri faktur pajak yang telah ditetapkan.
- c) Faktur pajak pengganti diisi berdasarkan keterangan yang seharusnya dan dilampiri dengan faktur pajak yang rusak, dalam pengisian/penulisan.
- d) Faktur pajak pengganti tetap menggunakan nomor seri faktur pajak yang sama dengan nomor seri faktur pajak yang diganti. Sedangkan tanggal faktur pajak pengganti diisi dengan tanggal pada saat faktur pajak pengganti di buat.

- e) Pada faktur pajak pengganti, dibutuhkan cap yang mencantumkan kode dan nomor seri faktur pajak yang diganti. PKP dapat membuat cap tersebut seperti contoh berikut:

Faktur Pajak yang diganti :
Kode dan Nomor Seri :
Tanggal :

Gambar 2: Cap Faktur Pengganti

- f) Penerbitan faktur pajak pengganti mengakibatkan adanya kewajiban untuk membetulkan SPT Masa PPN pada Masa Pajak terjadinya kesalahan pembuatan faktur pajak tersebut.
- g) Faktur pajak pengganti dilaporkan dalam SPT Masa PPN pada Masa Pajak yang sama dengan Masa Pajak dilaporkan faktur pajak yang dilakukan penggantian dengan mencantumkan nilai/keterangan yang sebenarnya setelah penggantian.
- h) Pelaporan faktur pajak pengganti pada SPT Masa PPN harus mencantumkan kode dan nomor seri faktur pajak yang diganti pada kolom yang telah ditentukan.

Selain itu berikut tata cara penggantian faktur pajak yang hilang:

- 1) PKP penjual atau pemberi JKP
 - a) PKP penjual/pemberi JKP dapat mengajukan permohonan tertulis untuk meminta *copy* dari faktur pajak yang hilang kepada PKP pembeli/penerima JKP dengan tembusan kepada KPP di tempat PKP penjual/pemberi JKP dikukuhkan dan

kepada KPP di tempat PKP pembeli/penerima JKP dikukuhkan.

- b) Berdasarkan permohonan tersebut PKP pembeli/penerima JKP membuat *copy* dari arsip faktur pajak yang disimpannya untuk dilegalisasi oleh KPP tempat PKP pembeli/penerima JKP dikukuhkan. Copy dibuat dalam 2 rangkap, yaitu: Lembar ke-1 diserahkan ke PKP penjual atau pemberi JKP. Lembar ke-2 arsip KPP yang bersangkutan.
- c) Legalisasi diberikan oleh KPP tempat PKP pembeli/penerima JKP dikukuhkan setelah meneliti arsip faktur dan SPT Masa PPN dari PKP pembeli atau penerima JKP tersebut.
- d) KPP di tempat PKP penjual/pemberi JKP dikukuhkan atas SPT Masa PPN dari PKP penjual atau pemberi JKP untuk meyakinkan bahwa faktur pajak yang hilang tersebut sudah dilaporkan sebagai pajak keluaran.

2) PKP pembeli atau penerima JKP

Tata cara penggantian faktur pajak yang hilang pada PKP pembeli/penerima JKP dikukuhkan sama halnya dengan cara penggantian faktur pajak yang hilang pada PKP penjual/pemberi JKP tersebut.

7. Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak

Dalam hal terjadinya pembatalan transaksi penyerahan BKP/JKP yang faktur pajaknya telah diterbitkan, maka faktur pajak tersebut harus dibatalkan dengan cara sebagai berikut:

- a) Pembatalan transaksi harus didukung oleh bukti atau dokumen yang membuktikan bahwa telah terjadi pembatalan transaksi, seperti pembatalan kontrak atau dokumen lain.
- b) Faktur pajak yang dibatalkan harus tetap di simpan oleh PKP penjual yang menerbitkan faktur pajak tersebut.
- c) PKP penjual yang membatalkan faktur pajak harus mengirimkan surat pemberitahuan dan *copy* dari faktur pajak yang dibatalkan ke KPP tempat PKP penjeual dikukuhkan dan ke KPP tempat PKP pembeli dikukuhkan.
- d) Jika PKP penjual belum melaporkan faktur pajak yang dibatalkan di dalam SPT Masa PPN, maka PKP penjual harus tetap melaporkan faktur pajak tersebut dalam SPT Masa PPN dengan mencantumkan nilai 0 (nol) pada kolom DPP, PPN atau PPN dan PPnBM.
- e) Jika PKP penjual telah melaporkan faktur pajak tersebut dalam SPT Masa PPN sebagai pajak keluaran. Maka PKP penjual harus melakukan pembetulan SPT Masa PPN Masa Pajak yang bersangkutan, dengan cara melaporkan faktur pajak yang dibatalkan dengan mencantumkan nila 0 (nol) pada kolom DPP, PPN atau PPN dan PPnBM.

- f) Jika PKP pembeli telah melaporkan faktor pajak tersebut dalam SPT Masa PPN sebagai pajak masukan, maka PKP pembeli harus melakukan pembetulan SPT Masa Pajak yang bersangkutan, dengan cara melaporkan faktor pajak yang dibatalkan dengan mencantumkan nilai 0 (nol) pada kolom DPP, PPN atau PPN dan PPnBM.

J. Penjelasan Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktor Pajak Berbentuk Elektronik

1. Pembuatan e-Faktur

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktor Pajak Berbentuk Elektronik, Pengusaha Kena Pajak wajib membuat e-Faktur untuk setiap:

- a) penyerahan Barang Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a dan/atau Pasal 16D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009; dan/atau
- b) penyerahan Jasa Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009.

Kewajiban pembuatan e-Faktur dikecualikan atas penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak:

- a) yang dilakukan oleh pedagang eceran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2012;
- b) yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak Toko Retail kepada orang pribadi pemegang paspor luar negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16E Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009; dan
- c) yang bukti pungutan Pajak Pertambahan Nilai berupa dokumen tertentu yang kedudukannya dipersamakan dengan Faktur Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (6) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik, e-Faktur wajib dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak pada saat:

- a) penyerahan Barang Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a dan/atau Pasal 16D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak

Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009;

- b) penyerahan Jasa Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009;
- c) penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau sebelum penyerahan Jasa Kena Pajak;
- d) saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagian tahap pekerjaan; atau
- e) saat lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan tersendiri.

Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik, e-Faktur harus mencantumkan keterangan tentang penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang paling sedikit memuat:

- a) nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak yang menyerahkan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak;
- b) nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak pembeli Barang Kena Pajak atau penerima Jasa Kena Pajak;

- c) jenis barang atau jasa, jumlah Harga Jual atau Penggantian, dan potongan harga;
- d) Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut;
- e) Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang dipungut;
- f) kode, nomor seri, dan tanggal pembuatan Faktur Pajak; dan
- g) nama dan tanda tangan yang berhak menandatangani Faktur Pajak.

2. Pelaporan e-Faktur

Berdasarkan Pasal 11 Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik, pelaporan e-Faktur diatur sebagai berikut:

- a) e-Faktur wajib dilaporkan oleh Pengusaha Kena Pajak ke Direktorat Jenderal Pajak dengan cara diunggah (*upload*) ke Direktorat Jenderal Pajak dan memperoleh persetujuan dari Direktorat Jenderal Pajak.
- b) Pelaporan e-Faktur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan aplikasi atau sistem elektronik yang telah ditentukan dan/atau disediakan Direktorat Jenderal Pajak.
- c) Direktorat Jenderal Pajak memberikan persetujuan untuk setiap e-Faktur yang telah diunggah (*upload*) sepanjang Nomor Seri Faktur Pajak yang digunakan untuk penomoran e-Faktur tersebut adalah Nomor Seri Faktur Pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Pengusaha Kena Pajak yang membuat e-Faktur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d) e-Faktur yang tidak memperoleh persetujuan dari Direktorat Jenderal Pajak bukan merupakan Faktur Pajak.

K. Teori Implementasi (Perilaku)

Implementasi program atau kebijakan merupakan salah satu tahap yang penting dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan. Teori Implementasi menurut Edward III (1980) menjelaskan bahwa terdapat empat variabel kritis dalam implementasi kebijakan publik atau program diantaranya, komunikasi atau kejelasan informasi, konsistensi informasi (*communications*), ketersediaan sumberdaya dalam jumlah dan mutu tertentu (*resources*), sikap dan komitmen dari pelaksana program atau kebijakan birokrat (*disposition*), dan struktur birokrasi atau standar operasi yang mengatur tata kerja dan tata laksana (*bureaucratic structure*).

Variabel-variabel tersebut saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan.

1) Komunikasi (*communications*)

Berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan atau publik, ketersediaan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggap dari para pelaku yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan. Komunikasi dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Bagi suatu organisasi, komunikasi merupakan suatu

proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan komunikasi ditentukan oleh 3 (tiga) indikator, yaitu penyaluran komunikasi, konsistensi komunikasi dan kejelasan komunikasi. Faktor komunikasi dianggap penting, karena dalam proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan unsur sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan “bagaimana hubungan yang dilakukan”.

2) Ketersediaan sumberdaya (*resources*)

Berkenaan dengan sumber daya pendukung untuk melaksanakan kebijakan yaitu :

- Sumber daya manusia: merupakan aktor penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan dan merupakan potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang meliputi fisik maupun non fisik berupa kemampuan seorang pegawai yang terakumulasi baik dari latar belakang pengalaman, keahlian, keterampilan dan hubungan personal.
- Informasi: merupakan sumberdaya kedua yang penting dalam implementasi kebijakan. Informasi yang disampaikan atau diterima haruslah jelas sehingga dapat mempermudah atau memperlancar pelaksanaan kebijakan atau program.
- Kewenangan: hak untuk mengambil keputusan, hak untuk mengarahkan pekerjaan orang lain dan hak untuk memberi perintah.

- Sarana dan prasarana: merupakan alat pendukung dan pelaksana suatu kegiatan. Sarana dan prasarana dapat juga disebut dengan perlengkapan yang dimiliki oleh organisasi dalam membantu para pekerja di dalam pelaksanaan kegiatan mereka.
- Pendanaan: membiayai operasional implementasi kebijakan tersebut, informasi yang relevan, dan yang mencukupi tentang bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan, dan kerelaan atau kesanggupan dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut. Hal ini dimaksud agar para implementator tidak melakukan kesalahan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

3) Sikap dan komitmen dari pelaksana program (*disposition*)

Berhubungan dengan kesediaan dari para implementor untuk menyelesaikan kebijakan publik tersebut. Kecakapan saja tidak mencukupi tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Disposisi menjaga konsistensi tujuan antara apa yang ditetapkan pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan. Kunci keberhasilan program atau implementasi kebijakan adalah sikap pekerja terhadap penerimaan dan dukungan atas kebijakan atau dukungan yang telah ditetapkan.

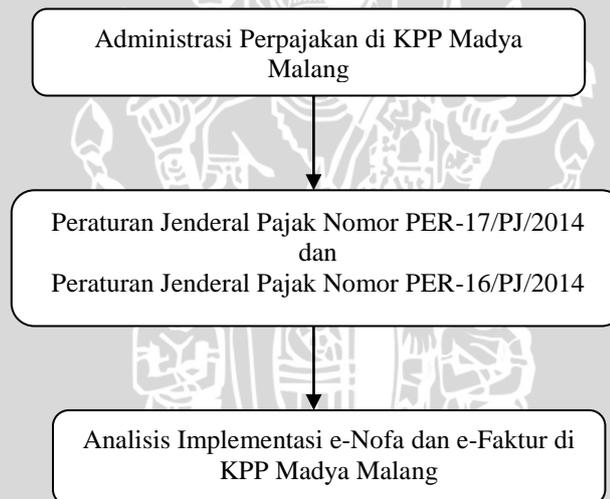
4) Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*)

Berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan public. Struktur birokrasi

menjelaskan susunan tugas dan para pelaksana kebijakan, memecahkannya dalam rincian tugas serta menetapkan prosedur standar operasi.

2.3. Kerangka Pemikiran

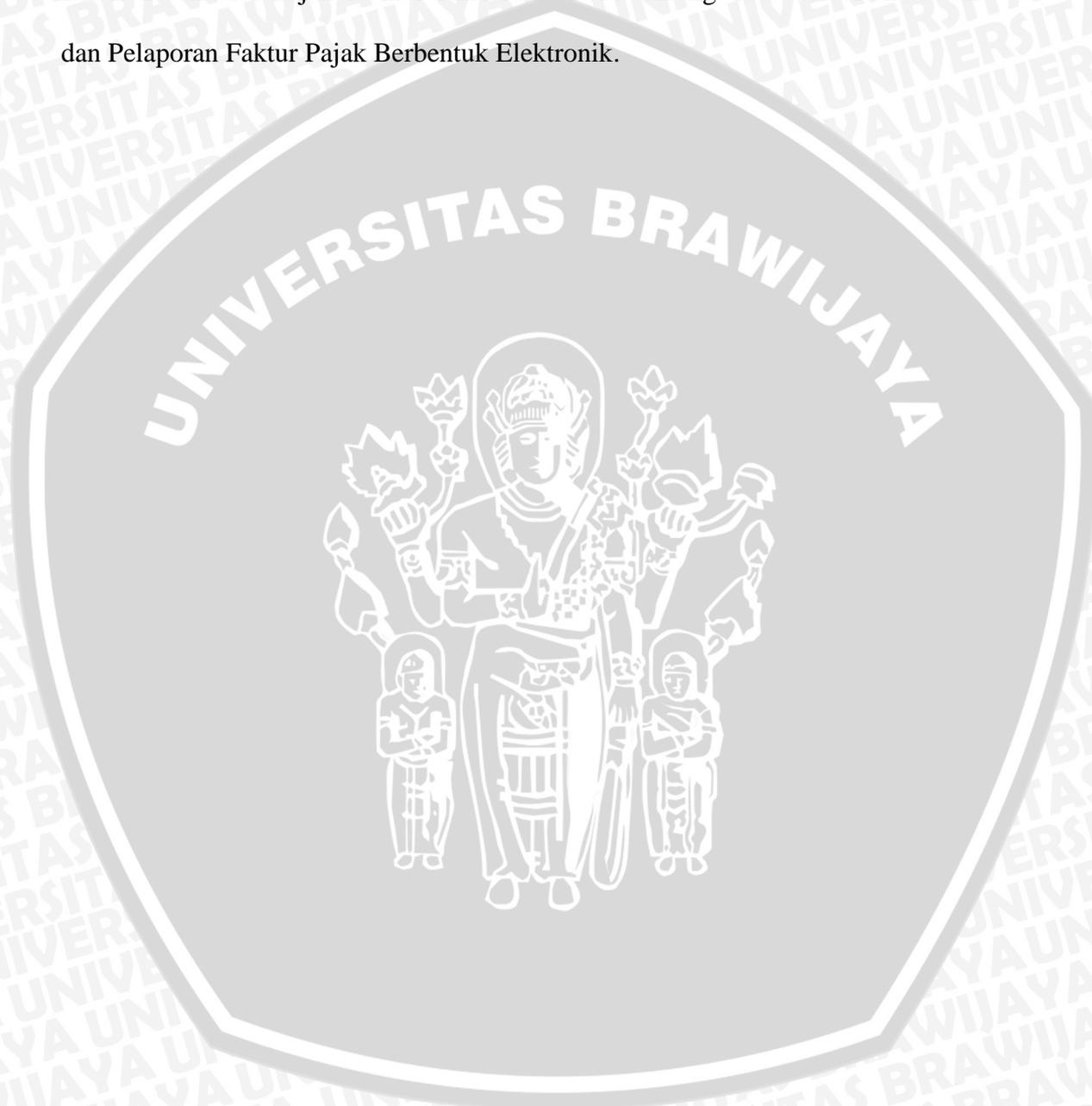
Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut. Pada penelitian ini kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3 Kerangka Pemikiran
Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan **bagaimana implementasi E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang serta untuk mengetahui analisis implementasi E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang berdasarkan peraturan dari Direktur Jenderal Pajak No PER-17/PJ/2014 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian,**

Keterangan Prosedur, Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembedulan dan Penggantian, Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2010 : 8). Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dikarenakan mendeskripsikan masalah-masalah dalam implementasi sistem e-Nofa dan e-Faktur, serta termasuk tentang hambatan, kelebihan dan kelemahan implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang. Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

Pendekatan penelitian disini dimaksudkan berupa kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori. Pendekatan penelitian juga menjelaskan bagaimana peneliti memahami suatu masalah, serta kriteria pengujian sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian (Guba & Lincoln dalam Sugiyono, 2009: 35). Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menurut Gorman & Clayton melaporkan *meaning of event* dari apa yang diamati penulis (dalam Santana, 2007:28). Alasan menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini meneliti fenomena-fenomena tertentu dalam implementasi sistem e-Nofa dan e-Faktur.

3.2. Fokus Penelitian

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitiannya, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2009 :207). Karena terlalu luasnya masalah, maka peneliti akan membatasi penelitian yang dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang didasarkan pada kepentingan, urgensi dan feasibilitas masalah yang akan dipecahkan. Adapun yang menjadi focus penelitian ini adalah :

1. Implementasi e-Nofa dan e-Faktur berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-17/PJ/2014 dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 di KPP Madya Malang
2. Analisis hambatan, kelebihan dan kelemahan implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang.

3.3. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Lokasi yang dipilih untuk melaksanakan penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang yang beralamatkan di Komplek Araya Business Centre Kav 1 Jalan R. PanjiSuroso Malang. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwasanya KPP Madya Malang merupakan kantor pusat pelayanan pajak yang terbesar di Kota Malang.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat data penelitian diambil yang di dalamnya peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari obyek penelitian sehingga peneliti mendapatkan data yang valid, akurat dan benar-benar dibutuhkan dalam penelitian. Dengan demikian situs dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data yang dimaksud dalam penelitian adalah sekumpulan informasi atau fakta yang berkaitan dengan kepentingan penelitian yang sedang dilakukan (Sugiyono, 2009 :202). Dalam penelitian ini, data yang diperlukan dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali diambil langsung dari sumbernya atau belum melalui proses pengumpulan dari pihak lain. Dalam hal ini data primer diperoleh dari informan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang. Pada penelitian ini jumlah narasumber yang diwawancarai berjumlah 6 orang, dengan rincian 3 orang dari pihak KPP Madya Malang dan 3 orang dari Wajib Pajak.

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Maksud kedua dari informan adalah untuk mengali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah pejabat/aparat KPP Madya Malang yang terkait dengan implementasi e-Nofa dan e-Faktur serta para Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Malang yang telah menggunakan e-Nofa dan e-Faktur.

Adapun kriteria-kriteria penentuan Informan Kunci (*key informan*) yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat mengenai implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang adalah:

1. Petugas yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak dalam pengurusan faktur pajak, dalam hal ini Bagian Pelayanan KPP Madya Malang.
2. Petugas yang mengawasi penerapan e-Nofa dan e-Faktur yang telah dilakukan, dalam hal ini Bagian Pengawasan dan Pelaporan KPP Madya Malang.

Wajib Pajak yang merupakan perwakilan dari WP Badan/Perusahaan yang telah menggunakan aplikasi e-Nofa dan e-Faktur.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer berupa laporan-laporan, dokumen, catatan-catatan, dan arsip-arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian. Data Sekunder dalam hal ini dokumen-

dokumen perpajakan (PPN) yang terdapat di lingkup Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2009: 225) adalah langkah strategis untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Menurut Sugiyono (2009: 226) penelitian lapangan yaitu usaha yang dilakukan penulis dalam rangka memperoleh data primer dan sekunder dengan pihak-pihak yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini diantaranya dengan:

1 Wawancara (*Interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab langsung kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Kegiatan wawancara peneliti dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada para informan pejabat pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang yang berwenang mengurus tentang pelaksanaan e-Nofa dan e-Faktur. Dalam penelitian ini pihak yang diwawancarai adalah Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, dan Wajib Pajak/ PKP .

Wawancara semi struktur di mana peneliti melakukan komunikasi dua arah dengan informan berdasarkan acuan daftar pertanyaan tipe terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), dilanjutkan dengan wawancara lebih mendalam (*in depth interview*). Wawancara lebih mendalam digunakan karena pedoman wawancara yang digunakan belum

sepenuhnya dapat merekam pandangan informan yang tidak sepenuhnya dapat di prediksi sebelumnya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan oleh peneliti untuk mengabadikan berbagai data yang didapat dari situs penelitian, dokumentasi dalam penelitian ini meliputi: pengarsipan segala dokumen terkait pelaksanaan kebijakan, merekam proses wawancara dengan berbagai pihak terkait. Melalui dokumentasi ini peneliti lebih mudah dalam penyusunan laporan skripsi karena data telah tersedia dan bias langsung disajikan serta dianalisis. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini diantaranya dokumen e-Nofa dan e-Faktur, daftar wajib pajak, daftar penerimaan pajak, daftar pelaporan pajak serta data realisasi penerimaan pajak yang telah dicapai.

3.6. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2009:8), menyebutkan bahwa penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasisosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, yaitu menggunakan panca indera untuk melihat, mengamati, dan merasakan kejadian-kejadian yang ada di lapangan terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian. Secara langsung meluncur kelapangan untuk menghimpun data dari apa yang akan diteliti.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*), merupakan suatu daftar pertanyaan yang akan diajukan untuk memperoleh data guna kelengkapan penelitian.
3. Catatan lapangan (*field note*), dipergunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan.
4. Buku catatan dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat data-data dokumen, laporan-laporan dan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

3.7. Metode Analisis

Menurut Sugiyono (2009: 246) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Cresswell (2007:274) juga menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data untuk data-data yang bersifat kualitatif dilakukan dengan cara menggambarkannya dengan kata-kata atau kalimat sesuai dengan hasil data yang diperoleh. Melalui penelitian kualitatif, data dapat didapatkan dengan berbagai macam dengan teknik pengumpulan data yang bervariasi seperti *interview* dan dokumentasi. Data digali secara terus-menerus sehingga data terkumpul sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Dalam mengelolah data skripsi ini penulis menggunakan teknik analisis kualitatif. Analisis Kualitatif yaitu analisis yang bersifat memperjelas dan memperkuat analisa kuantitatif serta memberikan keterangan terhadap data yang bisa dinyatakan dalam analisa kuantitatif. Pengujian keabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Transferability*/keteralihan. Hal ini dikarenakan penelitian ini termasuk ke dalam Penelitian kualitatif, membahas aspek penerapan atau implementasi (peraturan e-Nofa dan e-Faktur). Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain (perkembangan/perubahan sebelum dan sesudah e-nofa dan e-faktur).

Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain. Apabila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang jelas suatu hasil penelitian diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas (Sanafiah Faisal, 1990).

Dalam anlisis kualitatif ini Analisis data yang akan dilakukan setelah mengumpulkan data-data yang di butuhkan (*Data Collection*), adalah Reduksi Data (*Data Reduction*). Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data (*Data Display*). Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk

tabel, grafik, uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan (*Conclusion*) (Sugiyono, 2009:252).

Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data.

Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif. Adapun untuk memperoleh keabsahan data tersebut, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- 2) Membandingkan keadaan dan perspektif dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
- 3) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

A. Deskripsi tentang KPP Madya Malang

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang terletak di kompleks Araya Business Center Kavling 1, Jalan Panji Suroso Malang. Dibangun di atas lahan seluas 3000 m² dengan desain minimalis *modern*, KPP Madya Malang dirancang berbeda dengan bangunan instansi pemerintah pada umumnya. Desain yang luwes, ramah dan lengkap dengan berbagai fasilitas penunjang diharapkan mampu memberikan suasana yang bersahabat bagi para Wajib Pajak. Berdiri sejak Tahun 2007, KPP Madya Malang merupakan salah satu perwujudan dari proses modernisasi Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Madya Malang menerapkan sistem administrasi *modern* yang diantaranya adalah pada struktur organisasi dan pelayanan. Struktur organisasi yang baru disusun sedemikian rupa berdasarkan fungsinya, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.0.1/2006 tanggal 22 Desember 2006, ditetapkan Saat Mulai Operasi (SMO) dari KPP Madya Malang mulai tanggal 9 April 2007.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006, KPP Madya Malang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak

Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wilayah kerja KPP Madya Malang adalah seluas wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III yang meliputi 11 Daerah Tingkat II, KPP Madya Malang mengadministrasikan Wajib Pajak Badan Tertentu yang berdomisili di seluruh wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III. Wilayah kerja ini meliputi bagian tengah, timur, dan selatan dari Propinsi Jawa Timur yang mencakup 14 Kota/ Kabupaten.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Daerah yang menjadi wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang antara lain adalah Malang, Banyuwangi, Batu, Singosari, Kepanjen, Blitar, Jember, Kediri, Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, dan Tulungagung. KPP Madya Malang merupakan Kantor Pelayanan pajak yang mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya.

B. Visi dan Misi KPP Madya Malang

a. Visi

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

b. Misi

Menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan

1. mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
 2. pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
 3. aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional;
- dan
4. kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

C. Struktur Organisasi KPP Madya Malang

Struktur Organisasi di KPP Madya Malang sesuai dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, sebagai berikut:

Gambar 4.1. Bagan Organisasi KPP Madya Malang



Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

D. Tugas dan Fungsi KPP Madya Malang

a. Tugas

1) KPP Madya Malang

Melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan kepatuhan terhadap kode

etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta pengelolaan kinerja organisasi.

4) Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.

5) Seksi Penagihan

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

6) Seksi Pemeriksaan

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.

8) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV.

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

b. Fungsi

- 1) Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan penyajian informasi perpajakan
- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya

- 4) Penyuluhan perpajakan
- 5) Pelayanan perpajakan
- 6) Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak
- 7) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- 8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- 9) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- 10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- 11) Pembetulan ketetapan pajak
- 12) Pelaksanaan administrasi kantor

A. Penyajian Data

1. Hasil Wawancara dengan Pihak KPP Madya Malang

Informasi yang dihasilkan diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak KPP Madya Malang, yaitu Bapak Amiruddin Jauhari (Kasi Pelayanan), Bapak Andi Gautama (Kasi Pengawasan dan Pelaporan) dan Ibu Amalia Citra (Seksi Pelayanan). Daftar wawancara yang dihasilkan berasal dari instrument wawancara semi terstruktur. Wawancara semi struktur dimana peneliti melakukan komunikasi dua arah dengan informan berdasarkan acuan daftar pertanyaan tipe terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), dilanjutkan dengan wawancara lebih mendalam (*in depth interview*).

Berikut ini penulis akan menyajikan penyajian data hasil wawancara berdasarkan pedoman wawancara (*interview guide*) :

a) Wawancara dengan Narasumber Pertama

- Nama : Amiruddin Jauhari
- Jabatan : Kasi Pelayanan KPP Madya Malang
- Waktu : Rabu, 24 Agustus 2016 Pukul 11:39 WIB
- Tempat : KPP Madya Malang

Tabel 4.1. Penyajian Data Wawancara Narasumber Pertama

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa pengertian e-Nofa dan E- Faktur? Serta siapa saja yang harus menggunakan layanan tersebut?	e-Nofa = nomor faktur secara elektronik secara sistem, jadi penomorannya secara sistem e-Faktur = faktur pajak secara sistem pengembangan dari faktur sebelumnya yang masih manual. Pihak yang harus menggunakannya adalah semua wajib pajak PKP.
2	Apa saja Perbedaan Faktur Pajak Kertas dengan Faktur Pajak dari Aplikasi E-Faktur?	Lebih simpel dan lebih mudah dari PKP dan WP untuk mengakses, mengambil dan memantaunya untuk lebih memudahkan PKP untuk meminta nomor pajak. Sedangkan dari KPP lebih mudah untuk mengawasi perpajakannya.
3	Apa saja kelebihan serta kelemahan yang ditemukan dari penerapan aplikasi e-Faktur dan e-Nofa?	Kelemahannya mungkin hanya sebatas ketika akses listrik mati, sehingga pelayanannya terhenti. Lainnya ketika jaringan down, karena sistem sangat tergantung pada akses jaringan, support IT, misalkan ketika ada virus, sehingga kita senantiasa berkoordinasi dengan pihak terkait secara langsung, misalnya dengan telkom, agar jaringan internet selalu stabil dan ready untuk pelayanan sistemnya.
4	Berapa kali di adakan sosialisasi mengenai penerapan e- Nofa dan E-Faktur? Dimana saja sosialisasi di adakan? Dan siapa yang menjadi target sosialisasi ?	Sosialisasi ke WP kita undang semua untuk sosialisasi, selain itu kita juga mengadakan kelas pajak seminggu dua kali dengan minimal peserta 10 WP dapat kita buka kelas pajak misalnya WP ingin lebih tahu dan memahami tentang sistem e-Nofa dan e-Faktur. Secara umum sosialisasi e-Nofa dan e-Faktur, 2 tahun yang lalu kita mengundang seluruh WP untuk hadir di sebuah hotel.
5	Apakah ada kendala dalam melaksanakan sosialisasi e-Nofa dan E-Faktur ? Jika ada apa saja?	Kendala paling Cuma ketika kita sampaikan undangan, tidak semua WP tidak datang, apakah memang tidak sampai suratnya, padahal alamat yang kita kirimkan sudah sesuai dengan data alamat yang WP disampaikan kepada kita, yang datang hanya sekitar 70-80% saja. Untuk mengatasinya itu, kita masih tetap membuka kelas pajak bagi WP yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai sistem e-Nofa dan e-Faktur, mereka bisa mendaftar kelas pajak melalui langsung ke KPP atau bisa melalui AR masing-masing WP. Intinya kita ingin semua WP mengetahui secara detail sistem yang berlaku sekarang.
6	Apakah sosialisasi tersebut membawa pengaruh ? Semisal wajib pajaknya bertambah?	Sosialisasi itu berpengaruh bahwasanya WP memahami bahwa penggunaan e-Nofa dan e-Faktur akan lebih mudah dalam meminta nomor pajak, lebih gampang.

(Lanjutan Tabel 4.1. Penyajian Data Wawancara Narasumber Pertama)

No	Pertanyaan	Jawaban
7	Penerapan e-Faktur dan e-Nofa yang dilakukan oleh DJP ini dilatar belakangi karena maraknya penyalahgunaan FP. Lalu apakah penerapan e-Faktur dan e-Nofa dapat mengatasi masalah yang ada tersebut?	Ya intinya pengawasan kita bisa lebih sistematis begitu ada penyimpangan sedikit saja bisa langsung kita ketahui secara sistem.
8	Bagaimana dampak diberlakukannya e-nofa terhadap tingkat pelayanan di kantor pajak ? lebih baik atau malah menurun?	Pelayanannya lebih baik, dan lebih mudah karena sudah by sistem
9	Dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur, bagaimana komunikasi atau kejelasan informasi serta konsistensi informasi dilaksanakan dari DJP kepada Wajib Pajak?	Kita sampaikan secara konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku, jadi kita sampaikan aturannya sesuai dengan pedoman. Kita semua berpedoman kepada aturan yang sama secara konsisten.
10	Apakah dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ketersediaan sumber daya dalam jumlah dan mutu sumber daya sudah memadai?	Sudah, Sumber Daya kita di training terlebih dahulu anak-anak STAN kan ya, dan sebelum menyampaikan sosialisasi juga ditraining terlebih dahulu, jadi ada tahapan ToT (<i>Training of Trainer</i>), jadi di trainng dulu bagi yang ingin menyampaikan dan juga para petugas-petugasnya supaya lebih menguasai matei yang akan disampaikan.
11	Bagaimana sikap dan komitmen dari pelaksana program atau kebijakan birokrat dalam hal ini pihak DJP dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur?	Kita dukung sepenuhnya, karena secara realita kebijakan ini membantu WP juga membantu kita (DJP – KPP) jadi WP lebih mudah, kita juga lebih mudah.
12	Bagaimana struktur birokrasi atau standar operasi yang mengatur tata kerja dan tata laksana penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ini diterapkan oleh pihak DJP dan kpp?	Ya intinya jika ada WP yang minta, kita langsung dari petugas khusus ya, jadi kita ada petugas khusus e-Nofa, ada petugas khusus e-Faktur, jadi ada petugas khusus yang ditunjuk melalui SK yang mempunyai user dan password untuk pemberian nomor, ketika ada WP minta, petugas khusus ini yang melayani dibuka melalau aplikasi , melalui password dia kemudian dia yang memberikan kepada WP tersebut, jadi tidak semua pegawai yang bisa mengakses aplikasi ini, jadi hanya pegawai tertentu yang dtunjuk oleh pimpinan.
13	Setelah penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ini, bagaimana pengaruhnya terhadap target realisasi penerimaan Negara dari sektor pajak, khususnya PPN?	Meningkat. Buktinya nanti bisa dilihat di data perpajakan yang telah dibuat oleh pihak KPP.

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

b) Wawancara dengan Narasumber Kedua

- Nama : Andi Gautama
- Jabatan : Kasi Pengawasan dan Pelaporan KPP Madya Malang
- Waktu : Senin, 29 Agustus 2016 Pukul 10:32 WIB
- Tempat : KPP Madya Malang

Tabel 4.2. Penyajian Data Wawancara Narasumber Kedua

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa pengertian e-Nofa dan E- Faktur? Serta siapa saja yang harus menggunakan layanan tersebut?	E nofa = aplikasi permintaan nomer faktur secara online E faktur = aplikasi penerbitan fakturnya secara online Yang menggunakan PKP saja karena tidak semua wajib pajak itu terkena kewajiban PPN , karena e-faktur dan e-nofa itu kaitanya dengan PPN dan yang berkewajiban atau punya hak untuk menerbitkan efaktur hanya PKP saja
2	Apa saja Perbedaan Faktur Pajak Kertas dengan Faktur Pajak dari Aplikasi E-Faktur?	Sebenarnya sama saja cuma bedanya kalau kertas dalam pembuatannya manual dan tidak perlu persetujuan dari DJP juga. Kalau e-faktur kan tidak ada kewajiban untuk mencetak cukup file pdf itu sudah cukup dan dalam penerbitanya harus ada persetujuan dari DJP.
3	Apa saja kelebihan serta kelemahan yang ditemukan dari penerapan aplikasi e-Faktur dan e-Nofa?	Kelebihannya kalau e-nofa mempermudah wajib pajak bila sewaktu waktu ketika jatah nomer seri fakturnya habis dia langsung bisa online langsung minta jatah nomer faktur langsung bisa jadi tidak perlu menunggu cumin batasanya ya itu tadi tidak semua wajib pajak melek teknologi jadi beberapa wajib pajak masih kesulitan atau mau nggak mau tetap datang ke KPP untuk minta jatah nomer seri waktu, kelemahanya di situ. Sama untuk e-faktur juga sebenarnya untuk mempermudah secara online juga jadi segala macam jadi lebih aman tapi balik lagi ketika wajib pajak tersebut belum melek teknologi dia bakalan kesulitan disitu jadi baik perekaman dia belum familiar dengan internet, jadi susahnya di situ.
4	Berapa kali di adakan sosialisasi mengenai penerapan e- Nofa dan E-Faktur? Dimana saja sosialisasi di adakan? Dan siapa yang menjadi target sosialisasi ?	Sudah gak terhitung atau banyak, pertama kali e-faktur dari tahun 2015 dari awal tahun kita sudah ada sosialisasi e-faktur kalau e-nofa dari tahun 2013 sudah ada sosialisasi, yang menjadi target sosialisasi ya PKP, sosialisasi biasanya diadakan di kantor ya macam macam kan KPP Madya nyebar ada yang di Kediri sampai banyuwangi jadi kita menyesuaikan saja .
5	Apakah ada kendala dalam melaksanakan sosialisasi e-Nofa dan E-Faktur ? Jika ada apa saja?	Tidak ada kendala serius paling cuma jaringan internet karena dua duanya kan butuh jarinagan internet dan ketika sosialisasi belum tentu jaringan stabil , jadi menurut saya kendala cuma disitu saja.
6	Apakah sosialisasi tersebut membawa pengaruh ? Semisal wajib pajaknya bertambah?	Saya rasa pengaruh tidak ada ya, kan sosialisasi itu bersifat mengajari

(Lanjutan Tabel 4.2. Penyajian Data Wawancara Narasumber Kedua)

No	Pertanyaan	Jawaban
7	Penerapan e-Faktur dan e-Nofa yang dilakukan oleh DJP ini dilatar belakangi karena maraknya penyalahgunaan FP. Lalu apakah penerapan e-Faktur dan e-Nofa dapat mengatasi masalah yang ada tersebut?	Kurang lebihnya seperti itu, contohnya kalau setiap e-faktur yang terbit harus ada persetujuan dari kita jadi kalau seumpama wajib pajak main main disitu sekarang dia mau gak mau ya ketahuan , termasuk jatah nomer seri e-faktur kalau dulu kan bebas wajib pajak menentukannya sendiri nomernya sedangkan kalau ada jatah kan kita bisa lebih mudah mengawasi.
8	Bagaimana dampak diberlakukannya e-nofa terhadap tingkat pelayanan di kantor pajak ? lebih baik atau malah menurun?	Sama saja soalnya kalau wajib pajak sudah pakai e-nofa dia otomatis minta sendiri langsung masuk ke web jadi gak perlu datang langsung ke KPP jadi kalau ditanya soal pelayanan di KPP menurut saya gak nyambung juga sih.
9	Dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur, bagaimana komunikasi atau kejelasan informasi serta konsistensi informasi dilaksanakan dari DJP kepada Wajib Pajak?	Ya alat utamanya sosialisasi , kalau wajib pajak terkena permasalahan seperti e-faktur langsung menelepon kesini terus kita jelaskan langsung atau kalau memang misalnya memungkinkan wajib pajak langsung datang kesini bawa laptopnya nanti kita perbaiki.
10	Apakah dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ketersediaan sumber daya dalam jumlah dan mutu sumber daya sudah memadai?	Kalau saya kira sudah memadai kalau dari segi KPP nya karena sebelum sosialisasi diadakan training dan mengundang beberapa orang perwakilan KPP untk ikut <i>training of traineer</i> yang diadakan pusat atau DJP namun kadang sering bermasalah dari segi WP nya karena banyak yang belum melek teknologi.
11	Bagaimana sikap dan komitmen dari pelaksana program atau kebijakan birokrat dalam hal ini pihak DJP dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur?	Pasti berkomit karena yang bikin program kan mereka dalam hal ini DJP, jadi ketika di KKP ada permasalahan yang tidak bisa kami selesaikan itu kami share ke pusat atau DJP. Dan juga dalam pengembangan aplikasinya DJP yang melakukannya.
12	Bagaimana struktur birokrasi atau standar operasi yang mengatur tata kerja dan tata laksana penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ini diterapkan oleh pihak DJP dan kpp?	Saya rasa pertanyaannya terlalu berat itu karena saya rasa gak ada struktur birokrasinya itu maksudnya itukan hanya aplikasi jadi menurut saya kalau ditanya tentang tatanan birokrasi menurut saya nggak ada sih. Dan itu menurut saya bukan SOP juga atau suatu pekerjaan .
13	Setelah penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ini, bagaimana pengaruhnya terhadap target realisasi penerimaan Negara dari sektor pajak, khususnya PPN?	Agak susah dikaitkan ya karena kalau dibilang naik ya naik tapi tidak tahu naiknya karena e-faktur e-nofa atau bukan.

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

c) Wawancara dengan Narasumber Ketiga

- Nama : Amalia Citra
- Jabatan : Seksi Pelayanan KPP Madya Malang
- Waktu : Senin, 29 Agustus 2016 Pukul 11:14 WIB
- Tempat : KPP Madya Malang

Tabel 4.3. Penyajian Data Wawancara Narasumber Ketiga

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa pengertian e-Nofa dan E- Faktur? Serta siapa saja yang harus menggunakan layanan tersebut?	E nofa = suatu system atau aplikasi yang dipakai untuk menerbitkan nomer seri faktur pajak yang nanti dipakai buat nerbitkan faktur E faktur = aplikasi penerbitan faktur secara online praktis dan terpadu yang dijaga kerahasiannya menggunakan sertifikat elektronik. Yang wajib menggunakan hanya PKP saja karena yang bisa memungut PPN hanya PKP, misal suatu perusahaan mempunyai NPWP namun itu belum tentu dia bisa menerbitkan faktur tapi kalau dia PKP dia sudah pasti bisa menerbitkan faktur. kalau e-faktur sendiri di jawa bali mulai 1 Juli 2015 sedangkan di luar Jawa Bali mulai 1 Juli 2016
2	Apa saja Perbedaan Faktur Pajak Kertas dengan Faktur Pajak dari Aplikasi E-Faktur?	Perbedaan yang pertama kalau faktur pajak kertas kita ngasih format aja kita hanya member nomer faktur saja orangnya yang cetak sendiri. Dan Faktur pajak kertas wajib ditanda tangani dan di stempel oleh pejabat penanda tangan faktur pajak. Sedangkan kalau menggunakan aplikasi e faktur ini WP bisa mencetak langsung faktur pajak dari e faktur tanpa harus meminta tanda tangan dan stempel dari petugas terkait karena tanda tangan dan stempel disana digantikan dengan barcode. Dan sebetulnya faktur pajak dalam e faktur tidak perlu dicetak karena dia sifatnya sudah ngelink jadi sebenarnya gausah ngirim hardcopynya karena data krosceknya sudah ada disitu.
3	Apa saja kelebihan serta kelemahan yang ditemukan dari penerapan aplikasi e-Faktur dan e-Nofa?	Kelebihannya kalau sesuatu bersifat elektronik itu pada waktu biaya kertas dan terpadu jadi satu jadi gak ribett kelemahannya yaitu kalau menurut saya pada awalnya saja karena gak semua wajib pajak sudah tahu teknologi karena ada beberapa WP yang masih gaptek. Dan juga kelemahannya “tidak semua tempat kerja klien tersedia sarana wifi sehingga beberapa klien harus membeli modem terlebih dahulu untuk menjalankan aplikasi e-Nofa dan e-Faktur. Selain itu, kecepatan internet juga berpengaruh terhadap kerja aplikasi e-Faktur tersebut sehingga banyak komplain dari klien mengenai lamanya proses approve ketika meng upload FP.”
4	Berapa kali di adakan sosialisasi mengenai penerapan e- Nofa dan E-Faktur? Dimana saja sosialisasi di adakan? Dan siapa yang menjadi target sosialisasi ?	Kalau di kantor kita itu sosialisasi saya rasa sudah sering dilakukan bahkan kami pada waktu diterapkannya e faktur kami mengundang semua PKP di Haris hotel
5	Apakah ada kendala dalam melaksanakan sosialisasi e-Nofa dan E-Faktur ? Jika ada apa saja?	Kalau kendala dalam melaksanakan sosialisasi saya rasa tidak ada
6	Apakah sosialisasi tersebut membawa pengaruh ? Semisal wajib pajaknya bertambah?	Saya rasa pengaruhnya bukan kuantitas ya tapi kualitas jadi yang sebelumnya belum tahu menjadi tahu.Dan jatah WP kita di dapat dari DJP, jadi tidak ad seksi ekstensifikai di sini
7	Penerapan e-Faktur dan e-Nofa yang dilakukan oleh DJP ini dilatar belakangi karena maraknya penyalahgunaan FP. Lalu apakah penerapan e-Faktur dan e-Nofa dapat mengatasi masalah yang ada tersebut?	Bisa, soalnya administrasinya kan jadi tersistem karena setiap transaksi selalu masuk perekaman e-faktur ,tidak seperti dulu masih banyak peluang untuk melakukan penyimpangan.

(Lanjutan Tabel 4.3. Penyajian Data Wawancara Narasumber Ketiga)

No	Pertanyaan	Jawaban
8	Bagaimana dampak diberlakukannya e-nofa terhadap tingkat pelayanan di kantor pajak ? lebih baik atau malah menurun?	ya lebih baik, karena WP kita ini tidak hanya berada di area malang , WP kita itu mulai tulungagung sampai banyuwangi. Jadi memudahkan mereka karena mereka tidak perlu jauh jauh ke malang
9	Dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur, bagaimana komunikasi atau kejelasan informasi serta konsistensi informasi dilaksanakan dari DJP kepada Wajib Pajak?	Sebenarnya setiap peraturan dari kita itu musti ada konsistensinya Sedangkan kejelasan informasi atau komunikasi itu tergantung WP sudah melek teknologi atau belum namun jika ada WP yang bingung tentang e fakturnya biasanya mereka datang ke kantor kami sampai ada yang membawa cpu atau laptop untuk menginstal sertifikat elektronik yang berbentuk aplikasi.
10	Apakah dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ketersediaan sumber daya dalam jumlah dan mutu sumber daya sudah memadai?	Ya sudah soalnya dari awal sebelum adanya enofa dan efaktur setiap perwakilan dari setiap bagian dipanggil ke pusat untuk mengikuti bimbingan teknis jadi kita diajari peraturanya dari awal gimana untuk prakteknya gimana untuk melayani permintaan WP gimana dan itu gak Cuma sekali jadi dari tahun 2014 itu sudah ada yang dipanggil ke pusat jadi sebelum pelaksanaanya e-nofa dan e-faktur kita sudah diteter duluan.
11	Bagaimana sikap dan komitmen dari pelaksana program atau kebijakan birokrat dalam hal ini pihak DJP dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur?	E-faktur di tahun 2016 ini saya rasa sudah lancar namun jika masih ada masalah tetap kita layani , maksudnya masalah disini terletak pada WP yang masih gaptek.
12	Bagaimana struktur birokrasi atau standar operasi yang mengatur tata kerja dan tata laksana penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ini diterapkan oleh pihak DJP dan kpp?	Ada sih ya kalau menurut saya ikut Peraturan Menteri Keuangan nomer 17 itu.
13	Setelah penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ini, bagaimana pengaruhnya terhadap target realisasi penerimaan Negara dari sektor pajak, khususnya PPN?	Saya rasa pengaruhnya cukup besar ya Karena banyak juga pihak pihak yang melakukan penyimpangan akhirnya ketahuan juga dan karena ketahuan tersebut itu sangat menguntungkan bagi Negara, sedang berkaitan untuk meningkatkan penerimaan atau pengontrol saya rasa kalau pengontrolan itu sudah pasti sedangkan penerimaan juga bisa menurut saya karena kalau dulu kan masih belum rapi banyak PKP yang tidak melaporkan sekarang <i>system</i> itu menjadi rapi sehingga para PKP menjadi melaporkan laporan pajaknya dan itu juga meningkatkan pendapatan Negara juga menurut saya .

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

2. Hasil Wawancara dengan Pihak Wajib Pajak

Informasi yang dihasilkan diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak Wajib Pajak, yaitu Bapak Endro, Bapak Arya dan Bapak Gigi. Daftar wawancara yang dihasilkan berasal dari instrumen wawancara semi terstruktur. Wawancara

semi struktur dimana peneliti melakukan komunikasi dua arah dengan informan berdasarkan acuan daftar pertanyaan tipe terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), dilanjutkan dengan wawancara lebih mendalam (*in depth interview*).

Berikut ini penulis akan menyajikan penyajian data hasil wawancara berdasarkan pedoman wawancara (*interview guide*):

d) Wawancara dengan Wajib Pajak Pertama

- Nama : Bapak Hendro
- Waktu : Senin, 29 Agustus 2016 Pukul 13:02 WIB
- Tempat : KPP Madya Malang

Tabel 4.4. Penyajian Data Wawancara Wajib Pajak Pertama

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda mengetahui aplikasi e-faktur dan e-nofa PPN? Darimana anda mengetahui?	Ya saya tahu, tapi kurang begitu paham dari sosialisasi KPP madya.
2	Apakah Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e-faktur dan e-nofa kepada Wajib Pajak/PKP?Dimana ? Berapa kali ?	Ya sudah melakukan di hotel haris dan sering
3	Manfaat apa saja yang diperoleh Wajib Pajak/PKP dari penerapan e-faktur dan e-nofa?	Memudahkan dalam pengisian perhitungan dan pelaporan PPN
4	Apakah dengan penerapan e-faktur dan e-nofa semakin mempermudah Wajib Pajak/PKP dalam dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (perhitungan dan pelaporan SPT)?	Sangat mempermudah
5	Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan e-faktur dan e-nofa?	Server down dan computer harus memadai
6	Apakah KPP perlu memberi fasilitas (berupa penyediaan komputer) ?	Saya tidak perlu karena prusahaan sudah menyediakan
7	Dengan adanya e-faktur dan e-nofa, apakah Wajib Pajak/PKP dapat memperoleh kebutuhan data yang cepat dan akurat?	Iya karena sudah tersistem jadi mudah
8	Bagaimana dengan proses pembayaran pajaknya ? Apakah ada kendala ?	Tidak ada kendala.

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

e) Wawancara dengan wajib Pajak Kedua

- Nama : Bapak Arya
- Waktu : Selasa, 30 Agustus 2016 Pukul 10:32 WIB
- Tempat : KPP Madya Malang

Tabel 4.5. Penyajian Data Wawancara Wajib Pajak Kedua

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda mengetahui aplikasi e-faktur dan e-nofa PPN? Dimana anda mengetahui?	Ya saya sedikit tahu, saya tahu dari sosialisasi KPP Madya
2	Apakah Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e-faktur dan e-nofa kepada Wajib Pajak/PKP? Dimana ? Berapa kali ?	Kalau saya rasa sudah di hotel haris pernah di KPP Madya juga pernah
3	Manfaat apa saja yang diperoleh Wajib Pajak/PKP dari penerapan e-faktur dan e-nofa?	Karena sistemnya online tentu sangat memudahkan saya sebagai wajib pajak karena lebih simple dan praktis
4	Apakah dengan penerapan e-faktur dan e-nofa semakin mempermudah Wajib Pajak/PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (perhitungan dan pelaporan SPT)?	Ya mempermudah karena tidak bolak balik ke KPP seperti dulu lagi
5	Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan e-faktur dan e-nofa?	Kalau sekarang sih nggak karena sudah terbiasa tapi waktu pertama dulu bingung cara pemakainya gimana. Oiya satu lagi, Faktur yang tanggalnya dibuat sebelum tanggal permintaan NSFP tidak dapat di approve oleh DJP, sehingga untuk FP masukan harus diminta FP pengganti atas FP tersebut
6	Apakah KPP perlu memberi fasilitas (berupa penyediaan komputer) ?	Menurut saya sih nggak soalnya sudah ada di kantor
7	Dengan adanya e-faktur dan e-nofa, apakah Wajib Pajak/PKP dapat memperoleh kebutuhan data yang cepat dan akurat?	Tentu iya karena saya itu kan tinggal online saja
8	Bagaimana dengan proses pembayaran pajaknya ? Apakah ada kendala ?	Tidak sih kalau menurut saya tinggal transfer saja beres

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

f) Wawancara dengan Wajib Pajak Ketiga

- Nama : Gigih
- Waktu : Rabu, 31 Agustus 2016 Pukul 10:07 WIB
- Tempat : KPP Madya Malang

Tabel 4.6. Penyajian Data Wawancara Wajib Pajak Ketiga

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda mengetahui aplikasi e-faktur dan e-nofa PPN? Darimana anda mengetahui?	ya saya tahu tapi tidak begitu paham dari sosialisasi KPP Madya Malang
2	Apakah Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e-faktur dan e-nofa kepada Wajib Pajak/ PKP? Dimana ? Berapa kali ?	Sudah di KPP Madya di hotel haris juga pernah
3	Manfaat apa saja yang diperoleh Wajib Pajak/ PKP dari penerapan e-faktur dan e-nofa?	Dari pengalaman selama ini saya merasa lebih mudah dan hemat waktu karena adanya aplikasi ini.
4	Apakah dengan penerapan e-faktur dan e-nofa semakin mempermudah Wajib Pajak/ PKP dalam dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (perhitungan dan pelaporan SPT)?	Tentu saja kan tinggal online tapi saat lapor ya tetap ke kantor pajak
5	Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan e-faktur dan e-nofa?	Ya selama ini mungkin kendalanya server down atau jaringan internet labil lebih ke masalah teknis sih. daftar harga per unit barang akan berpengaruh terhadap perhitungan DPP FP keluaran yang dibuat sehingga jika terjadi perubahan harga maka daftar harga per unit tersebut harus selalu diperbarui. Ini yang membuat petugas pembuat FP akan memiliki pekerjaan lebih.
6	Apakah KPP perlu memberi fasilitas (berupa penyediaan komputer) ?	Menurut saya sih nggak karena perusahaan sudah menyediakan
7	Dengan adanya e-faktur dan e-nofa, apakah Wajib Pajak/ PKP dapat memperoleh kebutuhan data yang cepat dan akurat?	Iya kan sudah dimudahkan oleh system
8	Bagaimana dengan proses pembayaran pajaknya ? Apakah ada kendala ?	Tidak kan selama ini tinggal transfer melalui bank

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

3. Data Perpajakan KPP Madya Malang 2013 – 2015

Berikut disajikan data perpajakan yang tercatat di KPP Madya Malang periode tahun 2013-2015:

Tabel 4.7. Data Wajib Pajak KPP Madya Malang 2013-2015

No	Jenis Wajib Pajak	Tahun		
		2013	2014	2015
1	Terdaftar	1.507	1.544	1.477
2	Wajib SPT Tahunan	1.286	1.250	1.221
3	SPT Disampaikan	1.209	1.359	1.213
4	PKP	907	912	914

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

Tabel 4.8. Data Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) KPP Madya Malang Tahun 2013-2015

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	2013	Rp 2.731.753.194.447	Rp 2.489.168.127.265	91,12%
2	2014	Rp 5.583.292.440.000	Rp 4.529.664.408.486	81,13%
3	2015	Rp 10.256.084.937.000	Rp 9.798.668.142.640	95,54%

Sumber: Diolah dari Data Primer 2016

B. Pembahasan

1. Implementasi E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang

a) Manfaat Implementasi E-Nofa dan E-Faktur

Penggunaan e-nofa dan e-faktur mempermudah dan memberikan manfaat pegawai pajak dalam melakukan aktifitas, diantaranya adalah kerahasiaan faktur pajak bersifat rahasia sehingga meminimalisir penyalahgunaan data dan tertib penomoran faktur pajak. Selain itu

penggunaan e-nofa dan e-faktur lebih memudahkan pengawasan penggunaan faktur pajak. Seperti yang disampaikan oleh Narasumber :

“Penerapan e-Faktur dan e-Nofa yang dilakukan oleh DJP ini intinya pengawasan kita bisa lebih sistematis begitu ada penyimpangan sedikit saja bisa langsung kita ketahui secara sistem.” (Aminuddin Jauhari)

“Setiap e-faktur yang terbit harus ada persetujuan dari kita jadi kalau seumpama wajib pajak main main disitu sekarang dia mau gak mau ya ketahuan , termasuk jatah nomer seri e-faktur kalau dulu kan bebas wajib pajak menentukannya sendiri nomernya sedangkan kalau ada jatah kan kita bisa lebih mudah mengawasi.” (Andi Gautama)

“Administrasinya kan jadi tersistem karena setiap transaksi selalu masuk perekaman e-faktur, tidak seperti dulu masih banyak peluang untuk melakukan penyimpangan.” (Citra Amalia)

b) Hambatan Implementasi E-Nofa dan E-Faktur

Penerapan e-nofa dan e-faktur selain memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi pegawai pajak tetapi e-nofa dan e-faktur juga terdapat sebuah hambatan yang dirasakan oleh pegawai pajak dalam menerapkan e-nofa dan e-faktur. Hambatan-hambatan tersebut diantaranya sistem yang tidak selalu lancar (*loading*), server hanya satu yang terletak di DJP dan Wajib Pajak yang masih kurang paham tentang komputer. Seperti yang disampaikan oleh Narasumber :

“Kelemahannya mungkin hanya sebatas ketika akses listrik mati, sehingga pelayanannya terhenti. Lainnya ketika jaringan down, karena sistem sangat tergantung pada akses jaringan, support IT, misalkan ketika ada virus, sehingga kita senantiasa berkoordinasi dengan pihak terkait secara langsung, misalnya dengan telkom, agar jaringan internet selalu stabil dan ready untuk pelayanan sistemnya.” (Aminuddin Jauhari)

“Kelebihannya kalau e-nofa mempermudah wajib pajak bila sewaktu waktu ketika jatah nomer seri fakturnya habis dia

langsung bisa online langsung minta jatah nomer faktur langsung bisa jadi tidak perlu menunggu cumin batasannya ya itu tadi tidak semua wajib pajak melek teknologi jadi beberapa wajib pajak masih kesulitan atau mau nggak mau tetap datang ke KPP untuk minta jatah nomer seri waktu, kelemahannya di situ. Sama untuk e-faktur juga sebenarnya untuk mempermudah secara online juga jadi segala macam jadi lebih aman tapi balik lagi ketika wajib pajak tersebut belum melek teknologi dia bakalan kesulitan disitu jadi baik perekaman dia belum familiar dengan internet, jadi susahnya di situ.” (Andi Gautama)

“Kelebihannya kalau sesuatu bersifat elektronik itu pada waktu biaya kertas dan terpadu jadi satu jadi gak ribet kelemahannya yaitu kalau menurut saya pada awalnya saja karena gak semua wajib pajak sudah tahu teknologi karena ada beberapa WP yang masih gaptek. Dan juga kelemahannya kadang kala pada server e faktur yang down rusak atau jaringan yang tidak stabil. Dan karena server tidak terletak pada KPP terletak pada pusat jadi kami tidak bisa menangani langsung permasalahan itu sehingga kalau server lagi gangguan banyak WP yang complain melalui telepon.” (Citra Amalia)

“Ya selama ini mungkin kendalanya server down atau jaringan internet labil lebih ke masalah teknis sih”. (Bapak Gigh, Wajib Pajak)

c) Peranan Fiskus dalam Implementasi E-Nofa dan E-Faktur

Peran fiskus dalam melakukan penerapan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-17/PJ/2014 dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 sangat penting karena fiskus atau pegawai pajak akan membantu PKP yang sudah dikukuhkan akan wajib dalam menggunakan e-nofa dan e-faktur. Peran fiskus dalam hal ini adalah memberikan surat himbauan kepada wajib pajak mengenai sosialisasi atau penyuluhan. Pada KPP Madya Malang sudah dilakukan sosialisasi akan kewajiban penerapan e-nofa dan e-faktur kepada wajib pajak. Sosialisasi dilakukan dengan

mengundang seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Malang di Hotel Harris Malang.

“Sosialisasi ke WP kita undang semua untuk sosialisasi, selain itu kita juga mengadakan kelas pajak seminggu dua kali dengan minimal peserta 10 WP dapat kita buka kelas pajak misalnya WP ingin lebih tahu dan memahami tentang sistem e-Nofa dan e-Faktur. Secara umum sosialisasi e-Nofa dan e-Faktur, 2 tahun yang lalu kita mengundang seluruh WP untuk hadir di sebuah hotel.” (Aminuddin Jauhari)

“Sudah gak terhitung atau banyak, pertama kali e-faktur dari tahun 2015 dari awal tahun kita sudah ada sosialisasi e-faktur kalau e-nofa dari tahun 2013 sudah ada sosialisasi, yang menjadi target sosialisasi ya PKP, sosialisasi biasanya diadakan di kantor ya macam macam kan KPP Madya nyebar ada yang di Kediri sampai banyuwangi jadi kita menyesuaikan saja.” (Andi Gautama)

“Kalau di kantor kita itu sosialisasi saya rasa sudah sering dilakukan bahkan kami pada waktu diterapkannya e faktur kami mengundang semua PKP di Haris hotel” (Citra Amalia)

“Ya sudah melakukan di hotel haris dan sering” (Bapak Hendro, Wajib Pajak)

Dalam melaksanakan sosialisasi peraturan penerapan e-nofa dan e-faktur, terdapat beberapa kendala yang menurut pihak KPP Madya Malang tidak semua PKP yang diundang bisa hadir dalam acara sosialisasi.

“Kendala paling Cuma ketika kita sampaikan undangan, tidak semua WP tidak datang, apakah memang tidak sampai suratnya, padahal alamat yang kita kirimkan sudah sesuai dengan data alamat yang WP disampaikan kepada kita, yang datang hanya sekitar 70-80% saja. Untuk mengatasinya itu, kita masih tetap membuka kelas pajak bagi WP yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai sistem e-Nofa dan e-Faktur, mereka bisa mendaftar kelas pajak melalui langsung ke KPP atau bisa melalui AR masing-masing WP. Intinya kita ingin semua WP mengetahui secara detail sistem yang berlaku sekarang.” (Aminuddin Jauhari)

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak KPP Madya Malang menyediakan bimbingan konseling kepada wajib pajak yang belum

memahami secara detail mengenai peraturan e-nofa dan e-faktur dengan membuka kelas pajak yang tersedia setiap saat.

Dalam penerapan/implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur, pihak KPP Madya Malang menjalin komunikasi atau kejelasan informasi secara intens dan dari DJP kepada Wajib Pajak. Hal ini bertujuan untuk menegakkan peraturan perpajakan yang berlaku.

“Kita sampaikan secara konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku, jadi kita sampaikan aturannya sesuai dengan pedoman. Kita semua berpedoman kepada aturan yang sama secara konsisten.” (Aminuddin Jauhari)

“Sebenarnya setiap peraturan dari kita itu musti ada konsistensinya Sedangkan kejelasan informasi atau komunikasi itu tergantung WP sudah melek teknologi atau belum namun jika ada WP yang bingung tentang e fakturnya biasanya mereka datang ke kantor kami sampai ada yang membawa cpu atau laptop untuk menginstal sertifikat elektronik yang berbentuk aplikasi.” (Citra Amalia)

d) Ketersediaan Sumber Daya dalam Implementasi E-Nofa dan E-Faktur

Salah satu faktor pendukung dalam implementasi peraturan e-nofa dan e-faktur ini adalah ketersediaan Sumber Daya dalam jumlah dan mutu yang memadai. Pihak KPP Madya Malang sudah mempersiapkan sumber daya yang memadai dari awal waktu mulai disosialisasikannya peraturan mengenai e-nofa dan e-faktur. Sumber daya yang memadai berguna untuk mendukung dan mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dari penerapan *system* perpajakan yang berbasis online ini. Ketika ditanya mengenai ketersediaan

sumber daya di KPP Madya Malang, para narasumber KPP Madya Malang mengatakan :

“Sudah, Sumber Daya kita di training terlebih dahulu anak-anak STAN kan ya, dan sebelum menyampaikan sosialisasi juga ditraining terlebih dahulu, jadi ada tahapan ToT (Training of Trainer), jadi di training dulu bagi yang ingin menyampaikan dan juga para petugas-petugasnya supaya lebih menguasai materi yang akan disampaikan.” (Aminuddin Jauhari)

“Kalau saya kira sudah memadai kalau dari segi KPP nya karena sebelum sosialisasi diadakan training dan mengundang beberapa orang perwakilan KPP untuk ikut training of trainee yang diadakan pusat atau DJP namun kadang sering bermasalah dari segi WP nya karena banyak yang belum melek teknologi.” (Andi Gautama)

“Ya sudah soalnya dari awal sebelum adanya e-nofa dan e-faktur setiap perwakilan dari setiap bagian dipanggil ke pusat untuk mengikuti bimbingan teknis jadi kita diajari peraturannya dari awal gimana untuk prakteknya gimana untuk melayani permintaan WP gimana dan itu gak Cuma sekali jadi dari tahun 2014 itu sudah ada yang dipanggil ke pusat jadi sebelum pelaksanaannya e-nofa dan e-faktur kita sudah diteter duluan.” (Citra Amalia)

e) Pengaruh Implementasi E-Nofa dan E-Faktur terhadap Pelayanan KPP Madya Malang

Penerapan e-nofa dan e-faktur menurut para wajib pajak dan PKP telah meningkatkan kemudahan dan pelayanan KPP dalam mengurus perpajakannya. Para narasumber yang berasal dari wajib pajak ketika diberi pertanyaan mengenai Apakah dengan penerapan e-faktur dan e-nofa semakin mempermudah Wajib Pajak/PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (perhitungan dan pelaporan SPT), semua narasumber menjawab adanya kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

“Sangat mempermudah. Memudahkan dalam pengisian perhitungan dan pelaporan PPN” (Bapak Hendro, Wajib Pajak)

“Ya mempermudah karena tidak bolak balik ke KPP seperti dulu lagi. Karena sistemnya online tentu sangat memudahkan saya sebagai wajib pajak karena lebih simple dan praktis” (Bapak Arya, Wajib Pajak)

“Tentu saja kan tinggal online tapi saat lapor ya tetap ke kantor pajak. Dari pengalaman selama ini saya merasa lebih mudah dan hemat waktu karena adanya aplikasi ini.” (Bapak Gigih, Wajib Pajak).

Sedangkan menurut pihak KPP Madya Malang, dengan penerapan e-nofa dan e-faktur ini semakin mempermudah pengawasan perpajakannya.

“Dengan adanya e-nofa dan e-faktur Lebih simpel dan lebih mudah dari PKP dan WP untuk mengakses, mengambil dan memantaunya untuk lebih memudahkan PKP untuk meminta nomor pajak. Sedangkan dari KPP lebih mudah untuk mengawasi perpajakannya” (Aminuddin Jauhari).

Penggunaan e-nofa dan e-faktur dalam upaya meningkatkan pelaporan wajib pajak berhubungan dengan teori pajak yaitu tentang asas pemungutan *self assessment system* yaitu PKP telah melakukan kewajiban perpajakannya sendiri. Mulai dari menghitung, membayar dan melaporkan PPN terutang. PKP juga telah melakukan pembayaran PPN lebih tepat waktu dengan menggunakan e-nofa dan e-faktur. e-nofa dan e-faktur juga sangat berkaitan dengan teori pengolahan data elektronik yang menjelaskan e-nofa dan e-faktur bahwa yang sebelumnya menggunakan nomor faktur secara manual yang dibuat sendiri oleh wajib pajak maka DJP memberikan kemudahan kepada PKP yaitu nomor faktur secara elektronik. Adanya nomor faktur secara elektronik akan mempermudah baik bagi PKP maupun pegawai pajak. Untuk PKP lebih mudah dalam pelaporan dan tepat waktu, sedangkan untuk

pegawai pajak akan mempermudah dalam pengawasan kepada PKP yang menggunakan e-nofa dan e-faktur.

f) Kelebihan dan Kekurangan Implementasi E-Nofa dan E-Faktur

Implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang mempunyai beberapa kelebihan, diantaranya sebagai berikut:

1) Mencegah FP Fiktif dan Meningkatkan penerimaan PPN

Salah satu kelebihan implementasi e-Nofa dan e-Faktur di KPP Madya Malang adalah meningkatnya penerimaan PPN. Pengaruh penerapan Aplikasi sistem e-nofa dan e-faktur dapat meningkatkan penerimaan PPN dikemukakan oleh narasumber dari pihak KPP Madya Malang. Berdasarkan hasil wawancara, para narasumber menyatakan bahwasanya dengan diterapkannya penerapan Aplikasi sistem e-nofa dan e-faktur dapat meningkatkan penerimaan PPN. Menurut Aminuddin Jauhari, penerimaan PPN meningkat. “Buktinya nanti bisa dilihat di data perpajakan yang telah dibuat oleh pihak KPP” (Jauhari, 2016).

Pengaruh penerapan e-nofa dan e-faktur terhadap peningkatan penerimaan PPN cukup besar. Karena banyak juga pihak pihak yang melakukan penyimpangan akhirnya ketahuan juga dan karena ketahuan tersebut itu sangat menguntungkan bagi Negara. Sekarang sistem itu menjadi rapi sehingga para PKP menjadi melaporkan laporan pajaknya

dan itu juga meningkatkan pendapatan Negara dari pos penerimaan PPN (Amalia Citra, 2016).

Untuk membuktikan apakah setelah penerapan e-Nofa dan e-Faktur penerimaan PPN meningkat atau tidak, dapat dibuktikan dengan membandingkan realisasi penerimaan PPN pada tahun 2015, tahun di mana mulai diberlakukannya sistem e-nofa dan e-faktur secara penuh. Terlihat dari data realisasi penerimaan PPN pada tahun 2015 yang ditargetkan sebesar Rp 10.256.084.937.000 dapat diperoleh penerimaan sebesar Rp 9.798.668.142.640, atau mencapai 95,54%. Angka persentase penerimaan ini merupakan yang tertinggi dari tahun-tahun sebelum diberlakukannya sistem e-nofa dan e-faktur secara penuh. Pada tahun 2013, realisasi penerimaan PPN sebesar 91,12%, dan menurun pada tahun 2014 menjadi hanya sebesar 81,13%. Penyebabnya adalah efek dari penomoratan faktur pajak sehingga mengurangi kerugian penerimaan PPN akibat FP Fiktif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perhitungan terhadap penerapan Aplikasi sistem e-nofa dan e-faktur dapat meningkatkan penerimaan PPN.

2) Lebih efisien karena tidak perlu dicetak

“Kalau e-faktur kan tidak ada kewajiban untuk mencetak cukup file pdf itu sudah cukup dan dalam penerbitanya harus ada persetujuan dari DJP.” (Andi Gautama)

Penerapan e-Nofa dan e-Faktur tidak mewajibkan WP untuk mencetak FP, sehingga FP dapat diberikan kepada lawan transaksi dalam bentuk PDF. Dengan bentuk file pdf,

pengiriman FP dapat dilakukan melalui email sehingga hal tersebut dapat menghemat waktu dan biaya bagi PKP dalam setiap transaksinya.

3) Mempermudah permintaan Nomor Seri Faktur Pajak

“Kelebihannya kalau e-nofa mempermudah wajib pajak bila sewaktu waktu ketika jatah nomer seri fakturnya habis dia langsung bisa online langsung minta jatah nomer faktur langsung bisa jadi tidak perlu menunggu” (Andi Gautama)

Aplikasi e-Nofa dan e-Faktur dalam menggunakan aplikasinya setiap PKP wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh sertifikat elektronik. Dengan sertifikat elektronik tersebut, PKP dapat mengajukan permohonan dan memperoleh NSFP secara onlinedengan menggunakan program e-Nofa, sehingga tidak perlu datang langsung ke KPP untuk meminta NSFP. Dengan adanya aplikasi ini pengawasan terhadap PKP juga dapat terbantu. PKP tidak bisa lagi mendaftarkan alamat fiktif untuk tempat usahanya karena semuanya akan terdeteksi melalui e-Nofa. Penomoran faktur pajak pun lebih valid dan dapat ditelusuri dengan aplikasi e-Nofa ini

Implementasi e-Nofa dan e- Faktur tidak hanya memiliki kelebihan dalam penerapannya. Terdapat beberapa faktor yang menjadi kelemahan dalam penerapannya, berikut ini merupakan kelemahan e-Nofa dan e-Faktur menurut hasil wawancara:

- 1) Harus tersedianya koneksi internet

“tidak semua tempat kerja klien tersedia sarana wifi sehingga beberapa klien harus membeli modem terlebih dahulu untuk menjalankan aplikasi e-Nofa dan e-Faktur. Selain itu, kecepatan internet juga berpengaruh terhadap kerja aplikasi e-Faktur tersebut sehingga banyak komplain dari klien mengenai lamanya proses *approve* ketika meng upload FP.” (Amalia Citra)

Aplikasi e-Nofa dan e-Faktur tidak dapat dijalankan tanpa adanya koneksi internet, mengingat aplikasi ini terkoneksi langsung dengan aplikasi DJP. Namun pada faktanya, tidak semua PKP memiliki koneksi internet di tempat operasionalnya. Untuk itu setiap PKP dituntut untuk menyediakan sarana internet. Hal ini sedikit memberatkan PKP dalam hal persiapan penerapan e-Nofa dan e-Faktur

2) Waktu yang dibutuhkan untuk membuat Faktur Pajak lebih lama

“untuk membuat FP lebih lama waktunya. Daftar harga per unit barang akan berpengaruh terhadap perhitungan DPP FP keluaran yang dibuat sehingga jika terjadi perubahan harga maka daftar harga per unit tersebut harus selalu diperbarui. Ini yang membuat petugas pembuat FP akan memiliki pekerjaan lebih”. (Bapak Gigh)

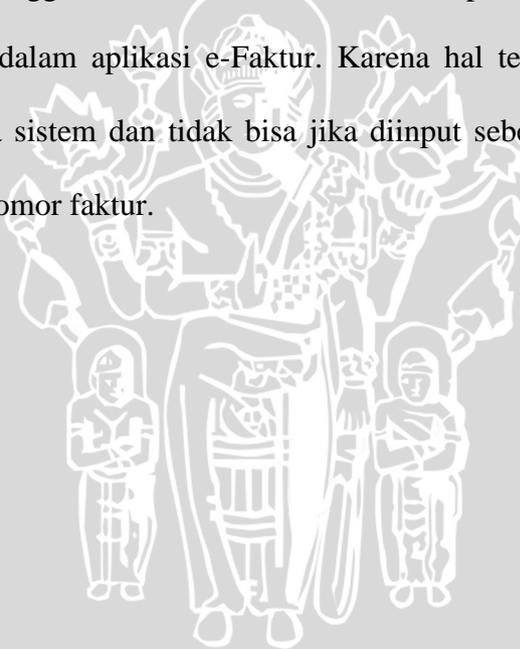
Selain menjadi kelebihan, hal ini juga dapat menjadi kelemahan pada penerapan e-Nofa dan e-Faktur. Daftar harga barang pada aplikasi harus selalu di update karena ketika FP dibuat, harga barang akan otomatis muncul sesuai kode barang yang dipilih. Hal ini akan berpengaruh terhadap DPP FP keluaran yang dibuat. Jika setiap terjadi perubahan harga barang harus dilakukan update, maka dalam pembuatan FP keluaran akan membutuhkan waktu lebih lama daripada pembuatan FP secara manual. Selain itu, keharusan

untuk selalu mengupdate harga barang memberikan pekerjaan yang lebih untuk staf yang bertugas membuat FP keluaran.

3) Adanya Faktur Pajak yang gagal *approve*

“Faktur yang tanggalnya dibuat sebelum tanggal permintaan tidak dapat di approve oleh DJP, sehingga untuk FP masukan harus diminta FP pengganti atas FP tersebut” (Bapak Arya)

Untuk Faktur Pajak dengan tanggal Faktur sebelum tanggal Surat Pemberian Nomor Seri Faktur Pajak harus dilakukan penggantian FP. FP tersebut tidak dapat masuk ketika di input ke dalam aplikasi e-Faktur. Karena hal tersebut sudah diatur secara sistem dan tidak bisa jika diinput sebelum tanggal pemberian nomor faktur.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penerapan mekanisme penomoran faktur pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang sudah baik dan sesuai dengan standar peraturan terbaru yang dikeluarkan DJP.
2. Penerapan e-nofa dan e-faktur selain memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi pegawai pajak tetapi e-nofa dan e-faktur juga terdapat sebuah hambatan yang dirasakan oleh pegawai pajak dalam menerapkan e-nofa dan e-faktur. Hambatan-hambatan tersebut diantaranya sistem yang tidak selalu lancar (*loading*), dan Wajib Pajak yang masih kurang paham tentang komputer.
3. Penggunaan e-nofa dan e-faktur mempunyai beberapa kelebihan diantaranya : (1) mencegah FP fiktif dan meningkatkan penerimaan PPN, (2) lebih efisien karena tidak perlu dicetak, (3) mempermudah permintaan Nomor Seri Faktur Pajak.
4. Kelemahan implementasi e-Nofa dan e-Faktur diantaranya : (1) harus tersedianya koneksi internet yang lancar dan stabil, (2) waktu yang dibutuhkan untuk membuat FP menjadi lebih lama, (3) adanya faktur pajak yang gagal *approve*.

5. Penerapan e-nofa dan e-faktur menurut para wajib pajak dan PKP telah meningkatkan kemudahan dan pelayanan KPP dalam mengurus perpajakannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas. Maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat, yaitu :

1. Sosialisasi perpajakan yang lebih efektif tentang e-Nofa dan e-Faktur. Perlunya sosialisasi yang lebih efektif dikarenakan berdasarkan data wajib pajak yang terdaftar, pada tahun 2015, jumlah wajib pajak justru menurun menjadi sebesar 1.477 dari tahun 2014 yang berjumlah 1.544. Dan jumlah PKP pada tahun 2015 (914 PKP) yang hanya bertambah sebanyak 2 PKP dibandingkan dengan jumlah PKP tahun 2014 (912 PKP).
2. Perbaiki *system* dan jaringan server e-nofa dan e-faktur agar dalam pelaksanaannya tidak ada hambatan berkaitan dengan lambatnya jaringan server dalam melayani kebutuhan perpajakan wajib pajak.
3. Untuk penelitian selanjutnya perlu dilakukan konfirmasi jawaban kepada para informan apabila menemukan perbedaan jawaban antar informan, karena dalam penelitian ini penulis tidak melakukan konfirmasi jawaban terhadap jawaban yang berbeda dalam wawancara dikarenakan terbatasnya waktu penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johar dan Yasdin Darwis. 2012. *Cara Mudah Mengisi SPT Pajak Pertambahan Nilai (Formulir 1107) Berbasis Komputer*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Berita Metro. 29 Desember 2015. *Akhir Tahun, Kanwil DJP Jatim III Blokir Rekening 129 WP*. <http://www.beritametro.co.id/malang-roya/akhir-tahun-kanwil-djp-jatim-iii-blokir-rekening-129-wp>, diakses 10 April 2016.
- Brotodihardjo, R. Santoso. 2005. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cresswell, John. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design*. California: Sage Publication.
- Djuanda, Gustian dan Irwansyah Lubis. 2011. *Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Edward III, Merilee S. 1980. *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press, Washington.
- Ferdiawan, Erik, dkk. 2015. Implementasi Elektronik Nomor Seri Faktur Pajak Sebagai Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara). *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, Vol. 6 No. 2, 2015 (1-10).
- Finansial Bisnis. 7 Juli 2015. *50% PKP Di Wilker DJP Jatim III Belum Gunakan E-Faktur*. <http://finansial.bisnis.com/read/20150707/10/451160/50-pkp-di-wilker-djp-jatim-iii-belum-gunakan-e-faktur>, diakses 10 April 2016.
- Finansial Bisnis. 20 November 2015. *DJP III Jatim Kejar Penerimaan Rp 541 Miliar*. <http://finansial.bisnis.com/read/20151120/9/494203/kurang-bayar-djp-iii-jatim-kejar-penerimaan-rp541-miliar>, diakses 10 April 2016.
- Gunadi. 2006. *Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Perpajakan. Jakarta: FISIP UI.
- Ilyas, Wirawandan Rudy Suhartono. 2012. *Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Judisseno, Rimsy. 2004. *Perpajakan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Admistrasi Publik, Konep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Keuangan No.231/KMK.03/2001 “Tentang Perlakuan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Atas Impor Barang Kena Pajak yang Dibebankan dariP ungtan Bea Masuk”, diakses pada tanggal 1 November 2015 dari www.ortax.org.
- Lumbantoruan, Sophar. 1997. *Ensiklopedia Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Muljono, Djoko. 2010. *Panduan Brevet Pajak – PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB, BPHTB*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Munawir, S. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta: BPFE.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Nasution, Lukman Hakim dan Tony Marsyahrul. 2013. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: Grasindo.
- Nazir, Ph.D. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Muhammad AS., dan Bambang Teguh. 2008. *Hak dan Kewajiban dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) di Indonesia*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan, Edisi 3*. Jakarta: Granit.
- Pandiangan, Liberty. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak No 24/PJ/2012 “Tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian, Keterangan Prosedur, Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan dan Penggantian, Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak”, diakses pada tanggal 1 November 2015 dari www.ortax.org
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 “Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik”, diakses pada tanggal 1 November 2015 dari www.ortax.org
- Permata Sari, Selfi Ayu dan Devi Pusposari. 2015. Penerapan E-Faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X). *Jurnal Perpajakan*.
- Prahaji, Maulana, dkk. 2015. Analisis Penerapan Elektronik Nomor Faktur Sebagai Upaya Untuk Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (Suatu Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Tiga). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)*, Vol. 5 No. 1 April 2015.
- Rahman, Arif. 2008. *Panduan Akuntansi dan Perpajakan*. Yogyakarta: Trans Media.
- Rimanews, Kerugian Negara akibat Faktur Pajak Fiktif Melonjak 132 Persen, 18 November 2015.
<http://ekonomi.rimanews.com/keuangan/read/20151118/245990/Kerugian-Negara-akibat-Faktur-Pajak-Fiktif-Melonjak-132-Persen>, diakses 3 Maret 2016.
- Santana, Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah: Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Soemarso. 2004. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soepramono dan Theresia Woro Damayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia – Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supramono, Damayanti. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2009 “Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak

Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah”, diakses pada tanggal 1 November 2015 dari www.ortax.org
Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10, Buku 1*. Jakarta: SalembaEmpat.
Zain, Muhammad. 2008. *Manajemen Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Dengan surat ini menerangkan bahwa saya :

Nama : Valentina Wulan Sari

NIM : 125030400111104

Jurusan / Prodi : Administrasi Bisnis Perpajakan

Fakultas : Ilmu Administrasi

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang (Studi Peraturan Direktur Jendral Pajak No PER-17/PJ/PJ2014 dan PER-16/PJ/PJ2014)

Sudah melakukan wawancara kepada :

Nama : Gigih

Instansi : PT . X

Lokasi : Halaman Parkir KPP Madya Malang

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagai bukti wawancara dan melengkapi dokumen skripsi.

Malang, 31. Agustus 2016

Responden

Pewawancara



(..Gigih.....)



(Valentina Wulan Sari)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Dengan surat ini menerangkan bahwa saya :

Nama : Valentina Wulan Sari

NIM : 125030400111104

Jurusan / Prodi : Administrasi Bisnis Perpajakan

Fakultas : Ilmu Administrasi

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang (Studi Peraturan Direktur Jendral Pajak No PER-17/PJ/PJ2014 dan PER-16/PJ/PJ2014)

Sudah melakukan wawancara kepada :

Nama : Hendro Setia budi

Instansi : PT. x (disamarkan)

Lokasi : parkir KPP madya malang

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagai bukti wawancara dan melengkapi dokumen skripsi.

Malang, 29 Agustus 2016

Responden

Pewawancara



(Hendro Setia Budi)



(Valentina Wulan Sari)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Dengan surat ini menerangkan bahwa saya :

Nama : Valentina Wulan Sari
 NIM : 125030400111104
 Jurusan / Prodi : Administrasi Bisnis Perpajakan
 Fakultas : Ilmu Administrasi
 Judul Skripsi : Analisis Implementasi Peraturan E-Nofa dan E-Faktur di KPP Madya Malang (Studi Peraturan Direktur Jendral Pajak No PER-17/PJ/PJ2014 dan PER-16/PJ/PJ2014)

Sudah melakukan wawancara kepada :

Nama : Arya
 Instansi : =
 Lokasi : KPP Madya Malang

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagai bukti wawancara dan melengkapi dokumen skripsi.

Malang, 30 Agustus 2016

Responden



(..... Arya)

Pewawancara



(Valentina Wulan Sari)





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100MALANGKODE POS 65122
TELEPON(0341) 403333 , 403461-62; FAKSIMILE(0341) 403463; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 1500200
E-MAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S - 4608 W/PJ.12/2016 28 Juli 2016
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset
a.n. Valentina Wulan Sari, NPM 125030400111104

Yth. Ketua Program Studi Perpajakan
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Jl. MT. Haryono 163 Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 9025/UN10.3/PG/2016 hal Riset/Survey,
atas :

Nama / NPM : Valentina Wulan Sari / 125030400111104

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Madya Malang, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,

Rudy Gunawan Bastari
NIP 196503201992031001

Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan.
Kp.:BD.05/BD.0502

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

