

**IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS *E-FAKTUR*
PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN)**

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ITA MIFTAKHUL JANNAH
NIM. 115030407111023**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

TANDA PENGESAHAN

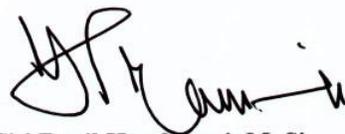
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin
 Tanggal : 08 Januari 2018
 Jam : 08.00 WIB
 Skripsi Atas Nama : Ita Miftakhul Jannah
 Judul : Implementasi *Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan Efektifitas E-Faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN) (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Siti Ragil Handayani, M. Si
 NIP. 19630923 198802 2 001

Anggota



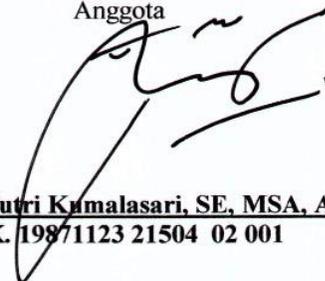
Sri Sulasmiyati, S.Sos, M.AP
 NIP. 19770420 200502 2 001

Anggota



Nila Firdausi Nuzula, S.Sos, M.Si, Ph.D
 NIP. 19073053 200312 2 001

Anggota



Kartika Putri Kamalasari, SE, MSA, Ak.
 NIK. 19871123 21504 02 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan gelar sesuatu gelar 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 unsur-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, 15 Desember 2017



Ita Miftakhul Jannah
NIM.115030407111023

CURRICULUM VITAE

Nama : Ita Miftakhul Jannah

Nomor Induk Mahasiswa : 115030407111023

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 01 Januari 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Dusun Adi Luwih gang SDN 3 Adijaya RT/RW
015/000 Kelurahan Adi Jaya, Kecamatan
Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah -
Kota Lampung.

Nomor Telpon : 081331755336

Email : *itamiftakhul454@gmail.com*

Pengalaman Kerja : Magang di Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda)
Singosari - Kota Malang.

Pendidikan :



Tahun	Riwayat Pendidikan
1999	TK Asyirotusafi'iyah Tangerang
2001	SDN 3 Adijaya Lampung Tengah
2007	SMPN 3 Terbanggi Besar Lampung
2011	Universitas Brawijaya Kota Malang

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ibu Dr. Dra. Siti Ragil Handayani, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama dan Ibu Sri Sulasmiyati, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing kedua. Bapak Prof. Dr. Bambang, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Perpajakan, Bapak Bayu Khaniska selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Rekan-rekan angkatan 2011 yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terimakasih penulis persembahkan kepada abah dan ibunda tercinta atas dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntut ilmu.

Malang, 21 Mei 2018
Penulis,

Ita Miftakhul Jannah
NIM.115030407111023

RINGKASAN

Ita Miftakhul Jannah, 2017. **Implementasi e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dalam meningkatkan efektifitas *Good Corporate Governace*** (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan), Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si, Sri Sulasmiyati, S.Sos, M.AP.

Penelitian ini menjelaskan tentang penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada KPP Pratama Malang Selatan, terkait dengan penerapan e-faktur dalam prinsip *transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sudah diterapkan dengan baik di KPP Pratama Malang Selatan sesuai dengan Keputusan Menteri BUMN Nomor : KEP-117/M-MBU/2002 BUMN Nomor : Per-01/MBU/2011 tentang penerapan tata kelola perusahaan yang baik pada BUMN. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisa data menggunakan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Direktorat Jendral Pajak menerapkan sistem administrasi perpajakan modern yaitu dengan membuat e-faktur yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan tugas pegawai pajak serta menanggulangi banyaknya kasus faktur pajak fiktif. Jika dilihat dari prinsip *transparency, accountability and fairness* dari KPP sudah cukup baik, karena keterbukaan informasi sudah jelas dan akuntabilitas dari e-faktur dapat ter-*record* secara otomatis sehingga data yang dihasilkan valid. Namun jika dilihat dari prinsip *responsibility, dan independency*, pada KPP masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki oleh DJP.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) E-Faktur dilihat dari prinsip *responsibility* masih menggunakan registrasi secara manual seharusnya DJP memberikan kemudahan bagi PKP yaitu dengan registrasi *online*, karena PKP tidak hanya berada di Indonesia tetapi juga terdapat PKP WNA. (2) E-Faktur dilihat dari prinsip *independency* masih banyak kesulitan yang dihadapi PKP dalam memenuhi prosedur registrasi e-faktur dan menyita banyak waktu dalam pembuatan e-Faktur. Saran yang diberikan peneliti DJP harus melakukan pembenahan dan penyempurnaan administrasi salah satunya pada sistem e-Faktur dan menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi, serta memperbaiki sistem kerja server dengan cara membuat server lebih dari satu agar beban kemampuan penyimpanan data WP tidak mengalami *overload* sehingga menyebabkan pelayanan terganggu. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan analisis data yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Good Corporate Governance, PPN, e-Faktur Pajak.*

SUMMARY

Ita Miftakhul Jannah, 2017. *Implementation of Good Corporate Governance in improvin the effectivity of e-Invoice Value Added Tax (Study in Pratama Tax Office, South Malang)*, Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si, Sri Sulasmiyati,S.Sos, M.AP.

This research explains about the application of good corporate governance principle in tax office south malang, related to the implementation of e-invoice in principle of transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness. The purpose of this study is to find out whether the principles of GCG have been applied properly in the tax office, in accordance with the decision of the Minister of State Owned Enterprises (SOEs) Number : KEP-117/M-MBU/2002 SOEs Number : Per-01/MBU/2011 on the application of good corporate governance to SOEs. Research method is descriptive research with qualitative approach. Data analysis using the stage of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

Directorate General of Tax implementation modern tax administration system that is by making e-invoice which aims to provide convenience for taxpayer and duty of tax officer and to overcome the many cases of fictitious tax invoice. If viewed from the principle of transparency, accountability and fairness of the tax office is good enough, because the disclosure of information is clear and the accountability of e-invoice can be recorded automatically so that the resulting data is valid. But when viewed from the principle of responsibility, independency in the office of the tax service still many shortcomings that need to be repaired by the DGT.

The results of this study are as follows : (1) e-invoice seen from the principle of responsibility still ude registration manually should the DGT make it easy for Taxable Entrepreneurs to register with online registrasi, taxes are not only located in Indonesia but there are also foreign taxpayers. (2) Electronic invoices seen from the principle of independence there are still many difficulties faced by taxable entrepreneurs in fullfiling electronic invoice regristration procedures and consuming a lot of time in the making e-invoices. The advice given by the research is the DGT must make revision and refinement of the administration again and improve the server work task by making more than one server to load data storage capability of taxpayers do not experience overload causing disturbes service. For further research is expected to develop this research by using data analysis not found in this research.

Key word : Good Coorporate Governance, Value Added Tax, E-Tax Invoice.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi *Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan efektifitas e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai” Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). Skripsi merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Strata (S1) di Fakultas Ilmu Administrasi Perpajakan Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan, dukungan dan peran serta banyak pihak untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak H.M Khudori dan Ibu Ety wijayanti atas segala kasih sayang, doa, nasehat dan dukungan yang tak henti-hentinya.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, Ms, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Dr. Dra. Siti Ragil Handayani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, atas segala kesabaran dalam membimbing dan ilmu yang telah diberikan.

5. Ibu Sri Sulasmiyati, S.Sos, M.AP., selaku Dosen Pembimbing II, atas segala ilmu, saran dan kesabaran yang telah diberikan dalam menyusun skripsi ini.
6. Kepala Kantor serta Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi guna memperlancar proses penelitian dalam skripsi ini.
7. Para sahabat dan orang tersayang saya; Asia, Nurul, dan Anggawan Saputra yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta semangat.
8. Kepada Teman-teman Perpajakan 2011 yang selalu memberi semangat dan motivasi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, peneliti ucapkan terimakasih atas dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Malang, 16 Mei 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian.....	13
E. Sistematika Pembahasan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Tinjauan Perpajakan	20
1. Pengertian Umum Perpajakan.....	21
2. Jenis Pajak.....	22
3. Fungsi Pajak.....	22
4. Sistem Pemungutan Pajak.....	22
C. Pajak Pertambahan Nilai	24
1. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai	24
2. Subyek Pajak Pertambahan Nilai	24
3. Obyek Pajak Pertambahan Nilai	25
4. Pengusaha Kena Pajak	25
5. Faktur Pajak	26
6. SPT Masa PPN.....	26
D. Implementasi	27
E. <i>E-</i> Faktur Pajak	28
1. Dasar Hukum <i>e</i> -Faktur Pajak	28
2. Pengertian <i>e</i> -Faktur	28
3. Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan <i>e</i> -Faktur Pajak	30
4. Manfaat Menggunakan <i>e</i> -Faktur	32
5. <i>E</i> -Faktur Rusak atau Hilang ketentuan lainnya.....	33



F. <i>Good Corporate Governance</i>	33
1. Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	33
2. Prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	38
3. Unsur <i>Good Corporate Governance</i>	40
4. Lingkup <i>Good Corporate Governance</i>	41
5. Manfaat dan Tujuan <i>Good Corporate Governance</i>	43
6. Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> dalam Perpajakan	45
G. Kerangka Pemikiran.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	49
B. Fokus Penelitian	50
C. Lokasi dan Situs Penelitian	51
D. Sumber Data.....	52
E. Teknik Penentuan Informan	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Instrumen Penelitian.....	56
H. Analisis Data	57
I. Keabsahan Data	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
1. Gambaran Umum KPP Pratama Malang Selatan.....	66
2. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Selatan.....	68
3. Tugas, Fungsi, dan Struktur KPP Pratama Malang Selatan.....	68
4. Uraian Jabatan Struktur KPP Pratama Malang Selatan	70
B. Penyajian Data.....	72
1. Implementasi <i>GCG</i> dalam Meningkatkan Efektifitas <i>E-Faktur PPN</i>	72
a. <i>Transparency</i>	72
b. <i>Accountability</i>	76
c. <i>Responsibility</i>	84
d. <i>Independency</i>	88
e. <i>Fairness</i>	97
2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelaksanaan <i>E-Faktur</i>	99
a. Faktor Pendukung	99
b. Faktor Penghambat.....	102
C. Pembahasan	107
1. Implementasi <i>GCG</i> dalam Meningkatkan Efektifitas <i>E-Faktur PPN</i> ..	107
a. <i>Transparency</i>	107
b. <i>Accountability</i>	109
c. <i>Responsibility</i>	112
d. <i>Independency</i>	114
e. <i>Fairness</i>	121
2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelaksanaan <i>E-Faktur</i>	123
a. Faktor Pendukung	123
b. Faktor Penghambat.....	124



BAB V PENUTUP

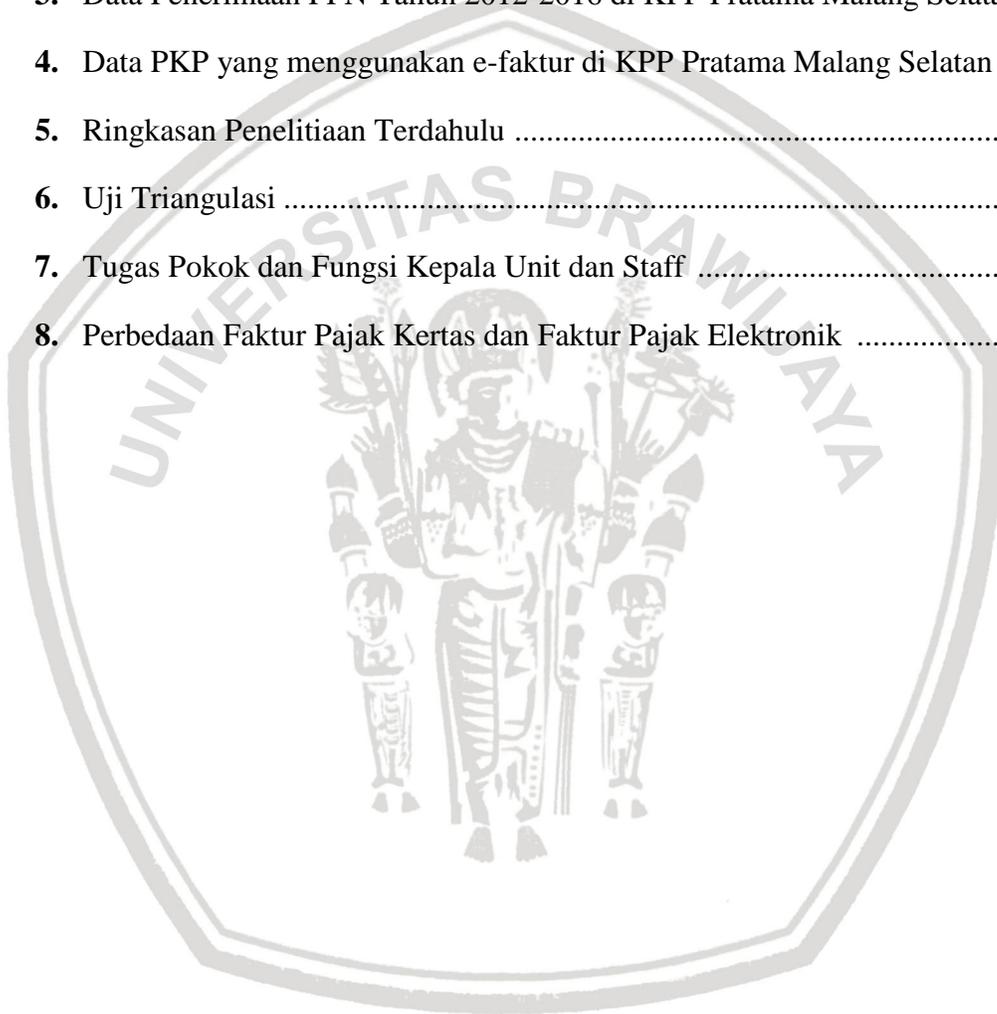
A. Kesimpulan	128
B. Saran	133

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**



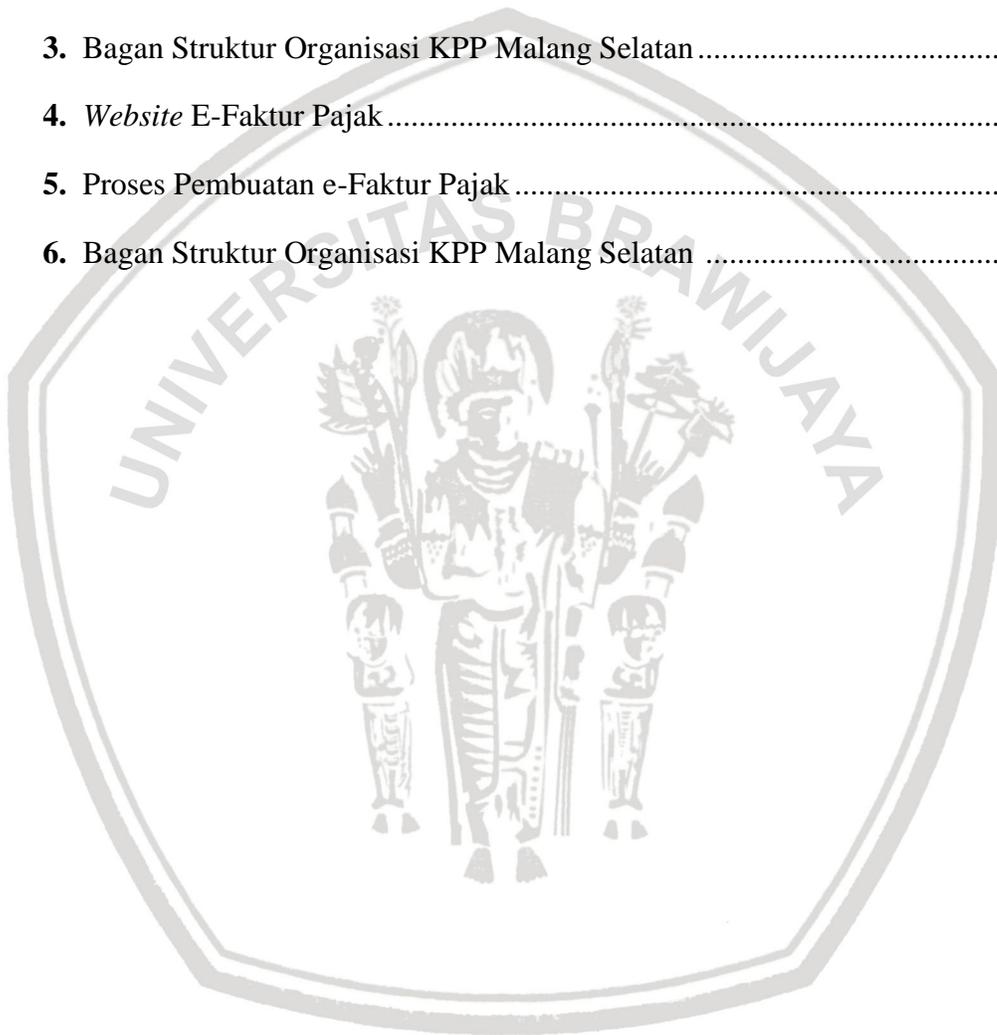
DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Penerimaan Negara Tahun 2012-2016.....	2
2.	Kontribusi Pajak PPN terhadap Penerimaan Pajak 2012-2016.....	3
3.	Data Penerimaan PPN Tahun 2012-2016 di KPP Pratama Malang Selatan	10
4.	Data PKP yang menggunakan e-faktur di KPP Pratama Malang Selatan	11
5.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
6.	Uji Triangulasi	62
7.	Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Unit dan Staff	77
8.	Perbedaan Faktur Pajak Kertas dan Faktur Pajak Elektronik	83



DAFTAR GAMBAR

No. Judul	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	47
2. Analisis Data <i>Interactive Model</i>	59
3. Bagan Struktur Organisasi KPP Malang Selatan	70
4. <i>Website</i> E-Faktur Pajak.....	75
5. Proses Pembuatan e-Faktur Pajak.....	118
6. Bagan Struktur Organisasi KPP Malang Selatan	122



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kewajiban warga negara Indonesia yang menunjukkan peran serta dari seluruh masyarakat dalam pembiayaan pemerintah untuk menjalankan pemerintahan dan pembangunan. Pajak telah menjadi sumber utama dalam APBN di Indonesia yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Pandiangan, 2014:4). Pajak merupakan peralihan sebagian kekayaan dari masyarakat kepada negara yang tertuang dalam Undang-Undang Perpajakan. Penerimaan dari sektor pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk kepentingan masyarakat. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, biaya kesehatan, biaya pendidikan, pengembangan dan pembangunan fasilitas publik, pembayaran pegawai pemerintahan, dan subsidi bahan bakar minyak.

Penerimaan pajak dalam menambah pendapatan negara diharapkan dimanfaatkan secara optimal bagi kesejahteraan masyarakat diatur dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2012 tentang Anggaran Pendapatan

dan Belanja Negara. Dilihat dari data Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara pada Tabel 1, Penerimaan Pajak Dalam Negeri pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 cenderung menunjukkan peningkatan pada setiap tahunnya. Diketahui bahwa data penerimaan pajak pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 kontribusi pajak lebih dari 70% dan pada tahun 2015 dan 2016 mengalami peningkatan lebih dari 84%. Berikut data tabel Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia pada tahun 2012–2016 sebagai berikut :

Tabel 1. Penerimaan Negara Tahun 2012-2016 (Dalam Triliun Rupiah)

Uraian	2012	2013	2014	2015	2016
Pendapatan Negara	1.332,3	1.432,0	1.545,4	1.758,3	1.848,1
Penerimaan Perpajakan	980,5 (73,5%)	1.077,3 (75,2%)	1.146,8 (74,2%)	1.489,2 (84,6%)	1.565,8 (84,7%)
Penerimaan Negara Bukan Pajak	351,8 (26,4%)	354,7 (24,7%)	398,5 (25,7%)	269,0 (15,2%)	280,3 (17,9%)
Penerimaan Hibah	1,3 (0,1%)	1,4 (0,1%)	1,5 (0,1%)	1,7 (0,1%)	2,0 (0,1)

Sumber : Kemenkeu (Kementerian Keuangan, go.id. 2018)

Menurut data anggaran penerimaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara pada tahun 2012-2016 dari Kementerian Keuangan (Tabel 1), dapat diketahui bahwa penerimaan negara terbesar berasal dari sektor pajak dengan demikian pajak telah menjadi aspek penerimaan negara yang dapat diandalkan untuk mengoptimalkan anggaran negara. Pajak Dalam Negeri terdiri dari beberapa jenis pajak. Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dapat digolongkan menjadi 2 (dua) jenis yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah (Mardiasmo, 2011:6). Pajak Pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Pajak yang diterapkan di Indonesia salah satunya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan pengganti dari pajak Pajak Penjualan (PPn), yang tercantum dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1983 yang ditetapkan sejak 1 April 1985 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai. Dasar pemikiran PPN adalah pengenaan pajak terhadap tingkat kemampuan masyarakat untuk berkonsumsi yang pengenaannya dilakukan secara tidak langsung kepada konsumen. Berikut tabel penerimaan kontribusi PPN pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 :

Tabel 2 : Kontribusi Pajak Pertambahan Nilai terhadap Penerimaan Pajak

Uraian	2012	2013	2014	2015	2016
Kontribusi PPh	49,98%	49,17%	49,52%	47,17%	50,09%
Kontribusi PPN	36,25%	37,35%	37,68%	40,03%	37,64%
Kontribusi PBB	3,10%	3,45%	2,12%	1,84%	1,27%
Kontribusi Pajak Lainnya	0,45%	0,47%	0,56%	0,81%	0,78%

Sumber : Kemenkeu (Kementerian Keuangan.go.id, 2018)

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) di dalam daerah pabean (Resmi, 2012:42). Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa kontribusi PPN menjadi penyumbang terbesar kedua setelah kontribusi Pajak Penghasilan (PPh). Hal ini membuktikan bahwa PPN memberikan kontribusi yang besar terhadap penerimaan pajak dan pola konsumtif masyarakat membuat sektor industri dan perdagangan memegang andil sebagai sumber penerimaan Pajak Pertambahan Nilai.

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak pusat yang dikelola oleh pemerintah pusat dibawah naungan Direktorat Jendral Pajak (DJP). Pada dasarnya PPN adalah suatu pajak yang harus dikenakan pada setiap proses produksi dan distribusi, tetapi

jumlah pajak yang terutang dibebankan pada konsumen terakhir yang memakai produk tersebut. Pengusaha Kena Pajak (PKP) merupakan pengusaha yang melakukan Penyerahan BKP dan/atau Penyerahan JKP atau ekspor BKP yang dikenakan Pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai. Kegiatan penyerahan tersebut menimbulkan utang pajak yang wajib dipungut. Pihak PKP penjual dalam hal ini menjadi pemungut pajak dan PKP penjual juga wajib membuat faktur pajak sebagai bukti telah melakukan pemungutan PPN kepada PKP pembeli.

Menurut Purwono (2010:284) “Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak telah melakukan pungutan Pajak Pertambahan Nilai yang melakukan Penyeraha Barang Kena Pajak (BKP) atau Penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP)“. Satu Faktur Pajak hanya berlaku untuk 1 (satu) transaksi penyerahan BKP atau JKP. Faktur pajak merupakan sebuah dokumen penting bagi penjual karena merupakan bukti otentik telah dilakukannya pemungutan PPN kepada pembeli, adanya faktur pajak PKP dapat mengkreditkan atau mengurangi PPN yang harus dibayar.

Pada tahun 2001 Dirjen Pajak menghadapi masalah besar dalam administrasi faktur pajak yang jumlahnya 200 juta setiap tahun dan dilakukan secara manual selain itu, menurut data Dirjen Pajak sepanjang tahun 2008 sampai dengan tahun 2013 terdapat 100 kasus faktur pajak fiktif yang merugikan negara sekitar Rp. 1,5 Triliun (ortax.org, 2015). Sebanyak 50% (lima puluh persen) kasus penyimpangan pajak bermodus laporan faktur pajak fiktif. Hal ini terjadi karena perusahaan dapat dengan mudah menerbitkan faktur pajak, faktur pajak tidak hanya diterbitkan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) tetapi juga diterbitkan oleh non-PKP.

Direktorat Jendral Pajak mengatur tentang pembuatan undang-undang faktur pajak berbentuk secara elektronik atau e-faktur bagi Pengusaha Kena Pajak karena banyaknya pembeli kategori orang pribadi yang membeli bahan baku untuk usaha namun mengaku tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Pada faktur pajak ada kewajiban mengisi identitas pembeli, termasuk NPWP. Pada kenyataannya banyak pembeli yang tidak mencantumkan, mereka tidak mau memberikan NPWP atau mengaku tidak memiliki NPWP.

Pengusaha Kena Pajak pembeli membeli bahan baku atau barang untuk modal usaha dalam skala besar, bahkan tidak jarang pembeli membeli barang langsung dari pabriknya hingga milyaran rupiah untuk sekali transaksi. Dari fakta (www.pajak.go.id) Dirjen Pajak menilai tidak mungkin barang tersebut digunakan untuk seorang diri, melainkan untuk dipakai sebagai modal untuk usaha yang orang tersebut jalankan, maka diaturlah regulasi tentang elektronik faktur pajak untuk menerapkan perlakuan yang sama atau adil dengan Pengusaha Kena Pajak yang sudah patuh terhadap aturan perpajakan.

Sistem pemungutan Pajak Pertambaha Nilai di Indonesia menganut metode pengkreditan pajak dengan sistem ini, Pengusaha Kena Pajak yang memungut PPN ketika melakukan penjualan atau penyerahan yang akan mengurangi PPN yang telah dibayar ketika membeli barang atau jasa. Contoh kasus PT ABC melakukan penjualan selama bulan maret 2015 Rp. 15 Milyar dan melakukan pembelian pada periode yang sama sebesar Rp. 10 Milyar. Pajak Pertambahan Nilai yang harus dipungut pada saat penjualan adalah $10\% \times \text{Rp. 15 Milyar} = 1,5 \text{ Milyar}$. Bagi PT ABC PPN yang dipungut

tersebut adalah pajak keluaran. Sementara itu, jika seluruh pembeliannya kena PPN, maka PPN yang telah dibayarkan oleh PT ABC sebesar $10\% \times \text{Rp. } 10 \text{ Milyar} = \text{Rp. } 1 \text{ Milyar}$. Pajak yang telah dibayar PT ABC disebut pajak masukan. Selisih pajak masukan adalah PPN yang harus disetor ke dalam kas negara. Pada kasus PT ABC selisih PK-PM adalah sebesar Rp. 0,5 Milyar yang harus disetor ke Negara. Apabila pajak masukan lebih besar daripada pajak keluaran, maka kelebihan bisa diminta ke kas negara atau direstitusi.

Tindakan mengurangkan atau mengkreditkan pajak masukan yang fiktif, seorang Pengusaha Kena Pajak bisa mengurangi kewajiban menyetor pajak kekas negara atau bisa meminta restitusi dengan menggunakan faktur pajak fiktif. Contoh kasus PT ABC seharusnya menyetor kurang bayar Rp. 500 juta. Ketika ditambahkan faktur pajak fiktif sebesar Rp. 400 juta, maka PT ABC hanya perlu menyetor sebesar Rp. 100 juta. Kedua kerugian terjadi apabila kasus Pengusaha Kena Pajak melakukan restitusi dari negara. Misalnya seorang pengusaha eksportir memiliki faktur pajak sebenarnya sebesar Rp. 100 juta seharusnya pengusaha tersebut hanya meminta restitusi sebesar Rp. 100 juta, namun jika pengusaha eksportir mengkreditkan faktur pajak fiktif senilai Rp. 300 juta, maka pengusaha tersebut bisa mencairkan uang restitusi pajak sebesar Rp. 400 juta. Berdasarkan data Direktorat Jendral Pajak, dari tahun 2008 sampai 2013 terdapat 100 kasus yang berkenaan dengan faktur pajak rekayasa dengan total potensi kerugian negara dari kasus ini mencapai Rp.1,5 Triliun.

Banyaknya penyalahgunaan kasus faktur pajak membuat negara mengalami kerugian dari sektor Pajak Pertambahan Nilai. Dirjen Pajak harus berupaya untuk

mencegah kebocoran penerimaan negara dari sektor PPN dengan melakukan penyempurnaan sistem administrasi dengan melakukan modernisasi sistem administrasi disektor PPN. Pada tahun 2012 Dirjen Pajak telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan dalam membenahi sistem administrasi PPN, kebijakan yang dilakukan oleh DJP yaitu membenahan pengukuhan PKP melalui registrasi ulang terhadap PKP, membenahan penerbitan faktur pajak melalui tingkat validitas faktur pajak agar faktur pajak diterbitkan oleh PKP yang sah, dan pengawasan terhadap pengkreditan dan pelaporan faktur pajak.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan modernisasi administrasi perpajakan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan Negara. Modernisasi perpajakan meliputi, reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang yaitu UU No. 36 Tahun 2008 mengenai PPN dan PPnBM. Reformasi administrasi adalah reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan sumber daya manusia.

Teknologi informasi menjadi salah satu perubahan besar baik dari aspek masyarakat maupun pada aspek pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi juga dapat dijadikan suatu kemajuan dalam hal komunikasi. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan didukung dengan intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. *E-Government* sendiri merupakan suatu produk yang dihasilkan pemerintah dengan tujuan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari

pemerintah dengan pelayanan berbasis sistem internet, sehingga dapat lebih mempercepat proses pelayanan, dapat diakses dimana saja dan kapan saja, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif. *E-government* merupakan alat untuk memperbaiki kualitas kehidupan suatu negara secara khusus dan masyarakat dunia secara umum. Rencana strategis Lembaga Administrasi Negara (LAN) 2004 menjelaskan bahwa perlu adanya pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Corporate Governance*). Menurut Sutedi (2012:2) dalam Keputusan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor : KEP-117/M-MBU/2002 *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan suatu proses dari struktur yang digunakan oleh BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan untuk mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dan tetap memperhatikan kepentingan *Stakeholder* berdasarkan Peraturan Undang-Undang dan nilai etika.

Faktur pajak manual dinilai masih kurang efektif dalam administrasi pajak karena masih banyak kasus pidana di bidang perpajakan oleh faktur pajak fiktif. Sistem pengkreditan dalam pemungutan PPN memberi peluang terjadinya penggelapan berupa pengkreditan pajak masukan yang tidak semestinya menggunakan faktur pajak fiktif atau faktur pajak tidak sah. Pemerintah harus melakukan upaya untuk memperkecil kesempatan terjadinya kasus faktur pajak fiktif. Pemerintah harus melakukan perbaikan-perbaikan sistem administrasi dan tata kelola pengawasan yang mengarah pada unsur *Good Corporate Governance*.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berada di bawah Kementerian Keuangan maka DJP melakukan pembaharuan inovasi dalam upaya menyempurnakan sistem administrasi PPN yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi. Beberapa modernisasi yang dilakukan DJP adalah dengan memperbaiki sistem administrasi perpajakan dengan pelayanan berbasis *e-system*, dengan menerapkan sistem aplikasi elektronik. Adapun tujuan dilakukannya modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Salah satu modernisasi yang dilakukan Dirjen Pajak adalah membenahan sistem administrasi perpajakan dengan menerapkan sistem baru yang dapat memudahkan pelayanan dan pengawasan bagi pegawai pajak serta memberikan kemudahan kepada wajib pajak yaitu dengan menerapkan *electronic tax invoice (e-tax invoice)* atau pembayaran pajak melalui sistem elektronik yang sering dikenal dengan *e-Faktur*. *E-faktur* adalah faktur pajak yang dibuat melalui sistem aplikasi elektronik yang disediakan oleh Dirjen Pajak. Untuk saat ini *e-faktur* diwajibkan kepada seluruh Pengusaha Kena Pajak sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

E-Faktur bagi PKP bertujuan untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan seperti, *e-Faktur* tidak harus dicetak sehingga mengurangi biaya kertas, biaya cetak, dan biaya penyimpanan, tanda tangan basah digantikan dengan tanda tangan elektronik, dan memudahkan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) karena sudah satu kesatuan dengan aplikasi *e-Faktur* dan dapat meminta nomor seri faktur pajak melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (DJP) sehingga tidak perlu lagi datang

ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan adanya sistem elektronik ini diharapkan lebih memberikan kemudahan bagi PKP dan dapat mengurangi biaya-biaya yang membebani PKP selain itu, e-faktur juga memberikan kemudahan dalam penyimpanan dokumen-dokumen pajak dalam bentuk digital. Untuk itu dibutuhkan dukungan semua pihak agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan terciptanya administrasi perpajakan modern.

Direktorat Jendral Pajak mempunyai tugas pokok untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan cara memperbaiki sistem administrasi dan pengawasan. Upaya dalam meningkatkan sistem administrasi tersebut diharapkan mampu mencapai target yang telah ditetapkan KPP Pratama Malang Selatan. Mengacu pada problem empiris yang terjadi di KPP Pratama Malang Selatan, hal ini menunjukkan masih ada kurangnya pengawasan terkait penerimaan Pajak Pertambahan Nilai sebagai berikut :

Tabel 3 : Data Penerimaan PPN di KPP Pratama Malang Selatan Tahun 2012-2016 (dalam milyar rupiah)

Uraian	2012		2013		2014		2015		2016	
	Real	% Tot								
1. PPN	121,5	92,2	120,5	97,3	144,4	98,2	169,9	98,6	182,7	98,8
-PPN DN	115,1	87,3	118,8	96,0	142,3	96,8	168,7	97,9	180,8	97,6
-PPN Impor	5,8	4,5	1,5	1,2	1,6	1,0	1,0	0,6	1,1	0,6
-PPN Lain	0,6	0,4	0,2	0,1	0,5	0,4	0,2	0,1	0,8	0,5
2. PPnBM	10,2	7,8	3,4	2,7	2,6	1,8	2,3	1,4	2,4	1,2
-PPnBM DN	9,1	7,0	3,1	2,5	1,2	0,8	1,1	0,7	1,3	0,7
-PPnBM Impor	1,1	0,8	0,3	0,2	1,4	1,0	1,2	0,7	1,1	0,5
-PPnBM lain	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jumlah 1+2	131,7	100	123,9	100	147,0	100	172,2	100	185,1	100

Sumber : PDI KPP Pratama Malang Selatan Periode 2012-2016

Jika dilihat pada tabel di atas bahwa data penerimaan PPN dan PPnBM di KPP Pratama Malang Selatan terbilang cukup besar yakni pada tahun 2012 sebesar Rp.131,7 Milyar sedangkan pada tahun 2013 mengalami penurunan sebesar Rp. 123,9 Milyar, sementara pada tahun 2014 mengalami kenaikan menjadi Rp. 147,0 Milyar dan pada tahun 2015 mendapatkan penerimaan dari PPN dan PPnBM sebesar Rp. 172,2 Milyar dan pada tahun 2016 penerimaan sebesar Rp.185,1 Milyar.

Peneliti memilih KPP Pratama Malang Selatan sebagai tempat penelitian karena sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki PKP terbanyak yaitu sebesar 1147 PKP. Kurang tercapainya penerimaan pajak disebabkan tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dalam menyetor dan melaporkan PPN masih rendah dan masih banyak transaksi yang tidak tercatat, sehingga penerimaan PPN tidak mencapai target yang telah ditentukan. Selain itu terdapat penyalahgunaan dalam peredaran dan penggunaan faktur pajak yang menyebabkan kerugian negara seperti, non-Pengusaha Kena Pajak (PKP) menerbitkan faktur pajak, faktur pajak tidak atau terlambat terbit, dan beredarnya faktur pajak fiktif, serta faktur pajak ganda. Berikut data pengguna aplikasi sistem elektronik faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan:

Tabel 4. Data Pengusaha Kena Pajak yang menggunakan e-Faktur Pajak

No	Tahun	Target pengguna e-Faktur Pajak	Realisasi pengguna e-Faktur Pajak	Persentase %
1.	2015	631	472	74 %
2.	2016	963	846	87%

Sumber : PDI KPP Pratama Malang Selatan 2018

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa penerapan e-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan sudah berjalan dengan baik, pada tahun pertama 2015 hasil persentase

Pengusaha Kena Pajak yang menggunakan e-Faktur Pajak sebesar 74% dan pada tahun 2016 penggunaan e-Faktur yang diterapkan kepada Pengusaha Kena Pajak naik sebesar 87%. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya aplikasi elektronik faktur pajak membantu kinerja fiskus dan Pengusaha Kena Pajak patuh kepada pajak akan kewajibannya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan merupakan salah satu KPP yang menerapkan sistem administrasi modern, maka sudah menjadi kewajiban KPP Pratama Malang Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan sebagai instansi yang menerapkan sistem modernisasi, sudah menjadi tugas bagi KPP Pratama Malang Selatan meningkatkan pelayanan atas diterapkannya e-Faktur Pajak dengan harapan tercapainya target penerimaan. Dilihat dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi *Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan Efektifitas e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN)”** Studi Kasus pada KPP Pratama Malang Selatan.

B. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah pokok yang dibahas adalah:

1. Bagaimana implementasi *Good Corporate Governance* dalam rangka meningkatkan efektifitas e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pada aplikasi *e-Faktur Pajak* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibahas adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi *Good Corporate Governance* dalam rangka meningkatkan efektifitas *e-Faktur Pajak* Pertambahan Nilai (PPN) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pada aplikasi *e-Faktur Pajak* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang diharapkan bagi penelitian ini antara lain:

1. Kontribusi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademis bagi mahasiswa agar dapat menambah referensi wacana dan pengetahuan selain itu hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan implementasi *Good Corporate Governance* dalam rangka meningkatkan efektifitas *e-Faktur Pajak* Pertambahan Nilai (PPN) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?

2. Kontribusi Praktis

Adapun kontribusi praktis dari penelitian ini adalah sebagai acuan informasi dan evaluasi bagi KPP Pratama Malang Selatan terhadap implementasi *Good*

Corporate Governance dalam rangka meningkatkan efektifitas *e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN)* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan? sehingga diharapkan KPP Malang Selatan dapat meningkatkan penerimaan PPN dengan adanya *e-Faktur* di KPP Pratama Malang Selatan dapat lebih baik.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini sesuai dengan pedoman yang telah diberikan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, sistematika pembahasan penelitian skripsi ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang tinjauan pustaka dan teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian, antara lain tinjauan mengenai penelitian terdahulu, pajak secara umum, Implementasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), *e-Faktur* dan *Good Corporate Governance*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu meliputi metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, fokus penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan Menjelaskan hasil dan pembahasan data yang diperoleh selama mengadakan penelitian dan memaparkan secara detail temuan-temuan baru yang ada serta analisis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan pemberian saran-saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak-pihak terkait dan merupakan penutup skripsi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pranama (2008) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Aplikasi Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (*e-SPT*) PPN dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang”. Peneliti menggunakan *survey* dengan metode Kuantitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap pengaruh data pengelolaan PPN, artinya bahwa penerapan aplikasi *e-SPT* dapat membantu WP dalam pengelolaan data PPN oleh karena itu kebijakan yang dilakukan oleh DJP pada penerapan *e-SPT* ini sudah tepat untuk memudahkan WP dalam pengolahan data PPN.

Salim (2009) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Registration*, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Peneliti menggunakan metode penelitian *explonary research*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa lebih efisien apabila Wajib Pajak memahami dan mengerti cara menggunakan sistem administrasi *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Registration* DJP harus mensosialisasikan melalui media cetak, elektronik karena cara tersebut efektif. Penerapan sistem *online* dan modernisasi dalam sistem perpajakan terbukti berpengaruh meningkatkan kepatuhan, kepercayaan masyarakat dalam melakukan pelaporan, pembayaran, serta pelayanan pajak karena

wajib pajak berhak mendapatkan kemudahan dan kecepaan dalam pelayanan pembayaran pajak oleh WP kepatuhan dianalisis peneliti sebesar 72,3%.

Rizqiyah (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Elektronik Nomor Faktur (*e-NOFA*) Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pelaporan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Genteng. Peneliti menggunakan *survey* dengan metode Kuantitatif Deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih bayar dan nihil terdapat perbedaan yaitu setelah menggunakan *e-NOFA* lebih baik dari pada sebelum menggunakan *e-NOFA* sedangkan untuk pajak kurang bayar tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan *e-NOFA*.

Nugroho (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Layanan *Drop Box* dan *e-Filing* dalam tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh. Peneliti menggunakan kuisisioner dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menjelaskan Penelitian ini menunjukkan *drop box* dan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh bahwa kedua fasilitas perpajakan ini mampu memberikan kenyamanan yang dalam penyampaian SPT Tahunan PPh dan *e-Filing* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh.

Ardhy (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Melalui *e-Filing* Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi

informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui *e-Filing* dapat diakses dengan mudah dalam melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, sedangkan kendalanya adalah Wajib Pajak yang masih bingung dalam penggunaan sistem *e-Filing* hal ini perlu adanya sosialisasi menyeluruh dari pihak fiskus agar WP dapat melakukan pengisian dan pelaporan SPT.

Tabel 5: Ringkasan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA (TAHUN) JUDUL	METODE	HASIL
1.	Pranama, Rendra (2008) Penerapan aplikasi Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (<i>e-SPT</i>) PPN Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang dipakai adalah penelitian survei.	Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi <i>e-SPT</i> berpengaruh signifikan terhadap pengaruh data pengelolaan PPN, artinya bahwa penerapan aplikasi <i>e-SPT</i> dapat membantu WP dalam pengelolaan data PPN oleh karena itu kebijakan yang dilakukan oleh DJP pada penerapan <i>e-SPT</i> ini sudah tepat untuk memudahkan WP dalam pengolahan data PPN.
2.	Salim, Dhanang. (2009) Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi <i>e-SPT</i> , <i>e-Filing</i> , dan <i>e-Registrasi</i> , terhadap kepatuhan WP	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan jika dilihat dari metode yang digunakan, penelitian explanatory research.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>online</i> dan modernisasi dalam sistem perpajakan, terbukti berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan, masyarakat mendapatkan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan pembayaran pajak oleh WP, kepatuhan dianalisis peneliti sebesar 72,3%.

Lanjutan Tabel 5

NO	NAMA (TAHUN) JUDUL	METODE	HASIL
3.	Rizqiyah, Firda Ayu (2014) Implementasi <i>e</i> -NOFA Pajak dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pelaporan Wajib Pajak.	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan jika dilihat dari metode yang digunakan, termasuk kategori penelitian survei.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih bayar dan nihil terdapat perbedaan yaitu setelah menggunakan <i>e</i> -NOFA lebih baik dari pada sebelum menggunakan <i>e</i> -NOFA sedangkan untuk pajak kurang bayar tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan <i>e</i> -NOVA.
4.	Nugroho, Dimas Andi Dwi (2014) Pengaruh Layanan Drop Box & <i>e</i> -Filing dalam Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif sedangkan jika dilihat dari metode yang digunakan, termasuk kategori penelitian Kuisisioner.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa drop box dan <i>e</i> -filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh bahwa kedua fasilitas perpajakan ini mampu memberikan kenyamanan yang berbeda dalam penyampaian SPT Tahunan PPh dan <i>e</i> -filing mempunyai pengaruh dominan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh.
5.	Ardhy, Fahreza Putra Pradana (2014) Penggunaan TI Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui <i>e</i> -Filing sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Sektor Publik.	Jenis penelitian ini adalah penelitian pendekatan kualitatif sedangkan jika dilihat dari metode yang digunakan, termasuk kategori penelitian wawancara, observasi dan dokumentasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui <i>e</i> -Filing dapat diakses dengan mudah dalam melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, sedangkan kendalanya adalah wp yang masih bingung dalam penggunaan sistem <i>e</i> -Filing hal ini perlu adanya sosialisasi.

Sumber : Data diolah peneliti (2016)

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti sekarang terletak pada penggunaan *e-Faktur Pajak* dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* ke dalam *e-Faktur Pajak* karena penelitian mengenai sistem elektronik *e-Faktur Pajak* sebelumnya tidak ada maka peneliti terdahulu mengambil penelitian terdahulu tentang penerapan sistem aplikasi modern (*online*) dan sistem informasi, sehingga peneliti bisa mengambil cara bagaimana penerapan sistem informasi dan elektronik dapat diterapkan dalam suatu organisasi.

B. Tinjauan Umum Perpajakan

1. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Menurut Djajadiningrat (2012:1) pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Menurut Soemitro (2004:1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan)

dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan beberapa pengertian pajak di atas, maka pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak. Selain itu pajak tidak memberikan imbalan secara langsung terhadap pembayar pajak. Hal ini dikarenakan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang dilakukan pemerintah.

2. Jenis Pajak

Menurut Resmi (2012:8) pajak dibagi menjadi beberapa jenis. Menurut lembaga pemungutannya, pajak dibedakan menjadi :

- a. Pajak Pusat/pajak negara yang dipungut oleh pemerintah pusat yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan negara. Yang termasuk pajak pusat adalah PPh, PPN, PPnBM.
- b. Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah provinsi, dan kota/kabupaten berdasarkan peraturan daerahnya dan digunakan untuk membiayai daerahnya masing-masing. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan dalam Pasal 2 Pajak daerah dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :
 - 1) Pajak Provinsi seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Bermotor, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air di bawah Tanah dan Air Permukaan.

- 2) Pajak Kabupaten atau Kota adalah Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan dan Pajak Parkir.

3. Fungsi Pajak

Ada 2 fungsi utama dari pajak, yakni fungsi anggaran (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu:

a. Fungsi anggaran (*Budgeter*)

Fungsi pajak *budgeter* atau fungsi pajak *financial* adalah fungsi yang letaknya disektor publik yang salah satu sumber penerimaan pemerintah digunakan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Dalam hal ini fungsi pajak lebih diarahkan sebagai suatu alat instrument yang digunakan sebagai alat untuk memasukan uang ke kas negara. Cara ekstensifikasi ataupun intensifikasi pemungutan pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

b. Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Pajak mempunyai fungsi mengatur, dalam arti bahwa pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur serta mengarahkan sesuatu keadaan dimasyarakat baik dibidang sosial, ekonomi maupun politik agar sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah. Fungsi mengatur tersebut pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar tujuan fiskal atau *budgeter* dan umumnya membantu usaha pemerintah untuk campur tangan dalam mengatur dan bila perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan sektor swasta.

4. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Ilyas dan Burton (2008:32) sistem pemungutan pajak dibagi 3 (tiga) yaitu :

a. *Official assesment system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. *Official assesment system* ini fiskus yang aktif sejak mencari Wajib Pajak untuk diberikan NPWP sampai dengan penentuan jumlah pajak terutang melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP), sehingga wajib pajak membayar jumlah pajak. Ciri-ciri *official assesment* adalah sebagai berikut:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

b. *Self assesment system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam pelaksanaan kewajiban pajaknya dikenal dengan 5M yaitu :

- 1) Mendaftarkan diri dikantor pelayanan pajak (KPP) untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- 2) Menghitung dan/atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak terutang;
- 3) Menyetor pajak terutang ke bank persepsi atau kantor pos;
- 4) Melaporkan setoran ke Direktorat Jendral Pajak (DJP);
- 5) Menetapkan sendiri jumlah pajak terutang melalui Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap dan benar.

c. *Withholding system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. *Withholding system* ini menugaskan pihak tertentu (ketiga) untuk memotong suatu persentase tertentu terhadap jumlah

pembayaran yang dilakukan dengan wajib pajak penerima penghasilan atau membayar transaksi tertentu dari pembayaran tertentu. Pihak ketiga yang ditunjuk oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wajib menghitung, memotong/memungut, menyetorkan dan melaporkan pajak yang sudah dipotong atau dipungut tersebut.

C. PPN (Pajak Pertambahan Nilai)

1. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dipungut berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 yang dikeluarkan pada tanggal 31 Desember 1983. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 atau Undang-undang PPN Tahun 1984 diatur dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1984. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 diubah dengan Undang-undang No.11 Tahun 1994 yang dikeluarkan pada tanggal 9 November 1994 dan mulai berlaku sejak tanggal 8 Januari 1995 dan pada tanggal 2 Agustus 2000 diubah dengan Undang-undang Nomor 18 Tahun 2000 yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2001. Jenis pajak ini disebut Pajak Pertambahan Nilai (*value added tax*) karena dikenakan pajak atas pertambahan nilai dari Barang Kena Pajak (BKP) yang dihasilkan atau diserahkan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Subyek Pajak Pertambahan Nilai

Subyek PPN Barang dan Jasa terbagi menjadi dua golongan, yaitu:

- a. PKP yang otomatis adalah pengusaha yang menurut Undang-undang dikukuhkan menjadi PKP yang terdiri atas:

- 1) Pabrik/Produsen yang menghasilkan Barang Kena Pajak

- 2) Importir yang mengimpor Barang Kena Pajak (BKP)
 - 3) Eksportir yang mengekspor BKP
 - 4) Pedagang (kecuali pengusaha kecil) yang melakukan usaha perdagangan
 - 5) Pengusaha Jasa (kecuali pengusaha kecil) yang menyerahkan Jasa Kena Pajak di dalam daerah pabean
 - 6) Pengusaha yang memanfaatkan BKP tidak berwujud dari luar daerah pabean
 - 7) Pengusaha yang memanfaatkan JKP diluar daerah pabean.
- b. PKP yang Non-otomatis adalah pengusaha yang memilih untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (PMPKP). PMPKP adalah pengusaha kecil yang memilih dikukuhkan menjadi PKP.

3. Objek PPN

Yang menjadi Objek Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa sebagai berikut:

- a. Penyerahan BKP di dalam daerah pabean yang dilakukan pengusaha
- b. Impor BKP;
- c. Penyerahan JKP yang dilakukan didalam daerah pabean oleh pengusaha;
- d. Pemanfaatan BKP tidak berwujud dari luar daerah pabean di dalam daerah pabean;
- e. Pemanfaatan JKP dari luar daerah pabean di dalam daerah pabean;
- f. Ekspor BKP oleh Pengusaha Kena Pajak;
- g. Kegiatan membangun sendiri yang dilakukan tidak dalam kegiatan usaha atau pekerjaan oleh orang pribadi atau badan yang hasilnya digunakan sendiri atau digunakan pihak lain yang batasan dan tata caranya diatur oleh Menteri Keuangan.
- h. Aktivasi yang bertujuan tidak untuk diperjual-belikan pada awalnya.

4. Pengusaha Kena Pajak (PKP)

Pengusaha Kena Pajak adalah Pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dikenai pajak berdasarkan undang-undang Pajak Pertambahan Nilai dan PPnBM, kecuali Pengusaha Kecil (Waluyo, 2011:65). Pengusaha dikatakan sebagai PKP apabila melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP dengan peredaran bruto dan/atau penerimaan bruto melebihi Rp 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah) dalam satuan tahun. Termasuk Pengusaha Kena Pajak Antara lain:

- 1) Pabrikan atau produsen;
- 2) Importir atau indentor;
- 3) Pengusaha yang mempunyai hubungan istimewa dengan pabrikan
- 4) Agen utama dan penyalur utama pabrikan dan importir;
- 5) Pemegang hak paten atau merek dagang BKP;
- 6) Pedagang besar (distributor);
- 7) Pengusaha yang melakukan hubungan penyerahan barang;
- 8) Pedagang eceran (peritel).

5. Faktur Pajak

Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak karena penyerahan Barang Kena Pajak atau penyerahan Jasa Kena Pajak atau bukti pungutan pajak karena impor Barang Kena Pajak digunakan oleh Direktorat Jendral Bea dan Cukai (Purwono, 2010:284). Undang undang mewajibkan Pengusaha Kena Pajak membuat faktur pajak untuk setiap penyerahan Barang Kena Pajak atau penyerahan Jasa Kena Pajak. Faktur pajak dibuat oleh pihak yang memungut PPN yaitu yang menyerahkan BKP dan/atau JKP. Peraturan Dirjen Pajak Nomor 13/PJ/2010 mengenai faktur pajak dibuat pada saat:

- a) Pada saat penyerahan BKP dan/atau JKP
- b) Pada saat penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan BKP dan/atau JKP.
- c) Pada saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagai tahap pekerjaan.
- d) Pada saat PKP rekanan menyampaikan tagihan kepada bendahara pemerintah sebagai pemungut PPN
- e) Faktur pajak gabungan harus dibuat paling lama pada akhir bulan penyerahan BKP dan/atau JKP.

6. Surat Pemberitahuan Masa PPN (SPT Masa PPN)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban (Suandy, 20011:157). Setiap PKP

mempunyai kewajiban untuk mengisi dan menyampaikan SPT Masa PPN dengan benar, lengkap, dan jelas. Pengisian SPT adalah mengisi formulir SPT dalam bentuk kertas dan/atau dalam bentuk elektronik sesuai dengan petunjuk pengisian berdasarkan ketentuan perundang-undang perpajakan. Tata Cara Penyetoran, Pelaporan, dan Penyampaian SPT Masa PPN. Batas waktu penyetoran PPN atau PPnBM yang terutang dalam masa pajak, disetor paling lambat 15 hari setelah Masa Pajak berakhir dan batas waktu pelaporan SPT Masa PPN SPT Masa PPN disampaikan setiap bulan paling lambat 20 hari setelah Masa Pajak berakhir.

D. Implementasi

Implementasi diartikan sebagai penerapan atau pelaksanaan yang diterapkan dalam program yang telah dirancang untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. Menurut Wahab (2008:50) implementasi dirumuskan secara pendek bahwa *“to implement”* (mengimplementasikan) *“to provide the means for carrying out”* (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu), (menimbulkan atau berdampak terhadap sesuatu). Beranjak dari rumusan tersebut implementasi adalah suatu aktifitas yang terlaksana melalui penyediaan sarana (dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, sumber daya, dan lain-lain) sehingga dari aktifitas tersebut akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

Implementasi merupakan aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme sistem Menurut Usman (2002:70). Implementasi bukanlah sekedar aktifitas tetapi sesuatu kegiatan yang terencana dalam mencapai kegiatan. Menurut Wahab (2008:51)

implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik dari individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok, pemerintah ataupun swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan.

Keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuan dalam mengoperasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Keseluruhan implementasi kebijakan dapat dievaluasikan dengan cara mengukur atau membandingkan hasil antara hasil akhir dari program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan agar bisa terlaksana dengan baik.

E. Elektronik Faktor Pajak (e-Faktur)

1. Dasar Hukum Elektronik Faktor Pajak (e-Faktur)

Dasar hukum yang mengatur dalam sistem penerapan e-Faktur yaitu:

- a. PMK-151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktor Pajak.
- b. PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktor Pajak dalam bentuk elektronik.
- c. PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Prosedur Pemberitahuan dalam rangka Pembuatan, Tata Cara Pengisian Keterangan, Pembetulan atau Penggantian, dan Pembatalan Faktor Pajak.

2. Pengertian e-Faktur atau Faktor Pajak Elektronik

Hukum dasar yang berkenaan dengan faktor pajak diatur dalam keputusan DJP.

Menurut Waluyo (2011:83) Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) atau bukti pungutan pajak karena impor BKP yang digunakan oleh Ditjen Bea dan Cukai. PKP wajib membuat faktur pajak untuk setiap penyerahan BKP yang dilakukan didaerah pabean atau ekspor BKP dan untuk setiap penyerahan JKP dilakukan didaerah pabean. Pembuatan faktur pajak bersifat wajib bagi setiap PKP, karena faktur pajak adalah bukti yang menjadi sarana pelaksanaan cara kerja (mekanisme) pengkreditan PPN.

E-faktur Pajak atau faktur pajak elektronik adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak (Pasal 1 ayat (1) Per16/Pj/2014). *E-faktur* berbentuk elektronik, sehingga tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas baik dari pihak pembeli dan/atau penjual, *e-faktur* dicetak hanya sesuai dengan kebutuhan. *E-faktur* menggunakan mata uang rupiah, apabila menggunakan mata uang asing maka harus dikurs kan dahulu ke mata uang rupiah. *E-Faktur* Pajak ditandatangani secara elektronik sehingga tidak ditandatangani secara basah oleh pejabat yang berwenang ditunjuk oleh PKP.

Direktorat Jendral Pajak dalam menanggulangi peredaran dan penggunaan faktur pajak fiktif sebelum diberlakukannya system *e-Faktur* Pajak, Dirjen Pajak melakukan registrasi ulang PKP yaitu program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan penerbitan administrasi pengawasan dari PKP. Tahapan implementasi *e-Faktur* dimulai 1 Juli 2014 diperuntukan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) tertentu yaitu 45 PKP sebagaimana ditetapkan dalam KEP-136/PJ/2014. Tahapan selanjutnya

dimulai pada 1 Juli 2015 diperuntukan bagi PKP yang terdaftar di wilayah Pulau Jawa dan Bali. Tahapan terakhir mulai 1 Juli 2016 implementasi *e-Faktur* diterapkan PKP diseluruh wilayah Indonesia.

3. Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan *e-Faktur*

Secara garis besar, PER16/2014 mengatur tentang tata cara pembuatan dan pelaporan faktur pajak berbentuk elektronik yang sebelumnya telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan 151/PMK.03/2013 tentang tata cara pembuatan dan tata cara pembetulan atau penggantian Faktur Pajak. Faktur Pajak adalah bukti pungutan yang dibuat oleh PKP yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) yang diatur dalam ketentuan Pasal 2 ayat (1) PMK151/2013, untuk setiap:

- a. Penyerahan BKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a dan/atau Pasal 16D Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai (UU PPN).
- b. Penyerahan JKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c UU PPN
- c. Ekspor BKP Berwujud sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf f UU PPN
- d. Ekspor BKP Tidak Berwujud sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf g UU PPN
- e. Ekspor JKP Berwujud sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf h UU PPN.

E-Faktur adalah Faktur Pajak yang dibuat melalui sistem aplikasi elektronik yang disediakan oleh Ditjen Pajak. Sistem aplikasi elektronik ini juga dilengkapi dengan petunjuk penggunaan (*manual*) yang merupakan satu kesatuan sehingga membantu Pengusaha Kena Pajak dalam pembuatannya. Pengusaha Kena Pajak yang diwajibkan membuat *e-Faktur* adalah PKP yang telah ditetapkan dalam lampiran Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor 136 Tahun 2014 (KEP 136/2014) diwajibkan membuat *e-Faktur* untuk setiap :

- a. Penyerahan BKP sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) huruf a dan/atau Pasal 16D UU PPN;
- b. Penyerahan JKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c UU PPN.
- c. Pembuatan *e*-Faktur dikecualikan atas setiap penyerahan BKP dan/atau JKP.

Bagi pedagang eceran yang membuat faktur pajak tanpa mencantumkan keterangan mengenai identitas pembeli serta nama dan tanda tangan penjual dengan cara melalui:

- a. Melalui suatu tempat penjualan BKP eceran atau Penyerahan JKP secara langsung mendatangi dari satu tempat ketempat akhir konsumen lainnya.
- b. Dengan cara penjualan BKP eceran dan penyerahan JKP yang dilakukan langsung kepada konsumen akhir tanpa didahului dengan penawaran tertulis, pemesanan tertulis, kontrak, atau lelang.
- c. Pada umumnya pembayaran BKP dan Penyerahan JKP dilakukan secara tunai.
- d. Yang dilakukan PKP Retail kepada Orang Pribadi pemegang paspor luar negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16E UU PPN;
- e. Yang bukti pungutan PPN-nya berupa dokumen tertentu yang kedudukannya dipersamakan dengan faktur pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (6) UU PPN.

Jika penyerahan BKP dan/atau JKP yang menggunakan mata uang selain Rupiah, maka harus terlebih dahulu dikonservasikan kedalam mata uang Rupiah sesuai dengan nilai kurs menurut Keputusan Menteri Keuangan yang berlaku pada saat *e*-Faktur dibuat. Faktur Pajak elektronik harus mencantumkan keterangan tentang penyerahan BKP dan/atau JKP yang paling sedikit memuat:

- a. Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang menyerahkan BKP dan/atau JKP;
- b. Nama, alamat, dan NPWP pembeli BKP atau penerima JKP;
- 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 (PPnBM) yang dipungut; kode, nomor seri, dan tanggal pembuatan faktur pajak; dan
- f. Nama dan tanda tangan yang berhak menandatangani Faktur Pajak.

Tanda tangan yang harus dicantumkan dalam pembuatan *e*-Faktur adalah tanda tangan elektronik yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi

atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi. Informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, berupa tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *Electronic Data Interchange* (EDI), surat elektronik (*email*), telegram, teleks, atau sejenisnya, huruf, tanda, simbol, atau perforasi yang telah diolah memiliki arti atau dapat dipahami. *E-Faktur* adalah dokumen elektronik faktur pajak yang merupakan hasil keluaran (*output*) dari sistem aplikasi elektronik yang disediakan oleh Dirjen Pajak.

Sehubungan dengan pelaporannya *e-Faktur* tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas (*hardcopy*) dan dapat dilakukan dengan cara mengunggah *e-Faktur* ke Dirjen Pajak. Apabila sudah dilaporkan dengan cara di unggah, Dirjen Pajak memberikan persetujuan sepanjang Nomor Seri Faktur Pajak digunakan untuk penomoran *e-Faktur* tersebut adalah Nomor Seri Faktur Pajak yang diberikan oleh Dirjen Pajak kepada PKP yang membuat *e-Faktur* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Manfaat Menggunakan *e-Faktur* Pajak

Manfaat bagi PKP penjual menggunakan *e-Faktur* Pajak antara lain:

- a. Tanda tangan basah digantikan tanda tangan elektronik,
- b. *E-Faktur* Pajak tidak harus dicetak sehingga mengurangi biaya kertas, biaya cetak, dan biaya penyimpanan dokumen.
- c. Aplikasi *e-Faktur* Pajak juga membuat SPT masa PPN sehingga PKP tidak perlu lagi membuatnya.
- d. PKP yang menggunakan *e-Faktur* Pajak juga dapat meminta nomor seri Faktur Pajak melalui situs pajak & tidak perlu lagi datang ke KPP.

Manfaat bagi PKP pembeli menggunakan *e-Faktur* Pajak antara lain :

- a. Terlindungi dari penyalahgunaan Faktur Pajak yang tidak sah, karena cetakan *e-Faktur* Pajak dilengkapi dengan pengamanan berupa *QR code*. *QR code*

menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan : nilai DPP dan PPN dan lain-lain.

- b. Informasi dalam *QR code* dapat dilihat menggunakan aplikasi *QR code scanner* yang terdapat di *smartphone* atau *gadget* lainnya.
- c. Apabila Informasi yang terdapat dalam *QR code* tersebut berbeda dengan yang ada dalam cetakan *e-Faktur Pajak* maka *Faktur Pajak* tersebut tidak valid.

5. *E-Faktur Rusak atau Hilang dan Ketentuan lainnya*

E-Faktur yang salah dalam pengisian atau penulisan, sehingga tidak memuat keterangan yang lengkap, jelas, dan benar, PKP dapat membuat *e-Faktur* pengganti. Atas hasil cetak *e-Faktur* yang rusak dan hilang PKP dapat melakukan cetak ulang melalui sistem aplikasi tersebut. Setiap informasi elektronik dalam *e-Faktur* yang rusak dan hilang, PKP dapat mengajukan permintaan untuk mengakses atau meminta data *e-Faktur* tersebut ke Dirjen Pajak melalui KPP tempat PKP dikukuhkan dengan menyampaikan surat yang menjadi lampiran PER 16/2014 ini dan sebelumnya informasi elektronik tersebut telah memperoleh persetujuan dari Ditjen Pajak. Jika terjadi pembatalan transaksi penyerahan BKP dan/atau JKP yang *e-Faktornya* telah dibuat, PKP harus melakukan pembatalan *e-Faktur* tersebut melalui sistem aplikasi.

F. *Good Corporate Governance*

1. *Pengertian Good Corporate Governance*

Pada pertengahan tahun 198 istilah teknologi informasi mulai dipergunakan secara luas. Perkembangan teknologi informasi membawa pengaruh dan perubahan periodisasi bagi peradaban manusia. Teknologi hadir dalam masyarakat postindustrial dan menjadikan ketergantungan dalam kehidupan manusia serta merubah peradaban manusia dari mekanis yang terdapat banyak peran manusia di dalam digitalisasi dimana

teknologi informasi dapat melakukan semua tugas atau proses. Teknologi informasi merupakan sarana yang digunakan untuk berkomunikasi dan dapat dimanfaatkan masyarakat untuk penyebaran dan pencarian data serta digunakan untuk memberikan pelayanan ataupun transaksi bisnis. Teknologi berbasis internet telah melahirkan konsep baru diberbagai bidang, seperti bidang perdagangan (*e-commerce*), dibidang bisnis, (*e-bussiness*), dibidang politik (*e-democracy*), dibidang pendidikan (*e-learning*), dan dibidang pemerintahan (*e-government*). Adanya sistem teknologi informasi tersebut tentu akan membawa manfaat dalam kinerja dibidang masing-masing.

Kemampuan mengelola informasi diperlukan untuk menentukan keberhasilan pencapaian tujuan baik organisasi swasta ataupun publik karena informasi merupakan sumberdaya dalam mengambil keputusan. Sebagai suatu organisasi publik baik pemerintah pusat atau pemerintah daerah tidak bisa lepas dari hal tersebut. Teknologi informasi Indonesia diawali dengan dibentuknya Departemen Komunikasi Informasi dengan tugas dan fungsinya mengembangkan informasi di Indonesia.

Teknologi informasi saat ini menjadi perubahan besar baik dari aspek masyarakat maupun aspek pemerintahan. Jika dilihat dalam lingkup pemerintahan komunikasi yang baik akan menjadikan suatu hubungan yang harmonis antara *stakeholder* yang terlibat dalam pemerintahan tersebut. Sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemetintahan didukung dengan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Adanya Inpres tersebut, keberadaan *e-*

government dalam keseluruhan pemerintahan di Indonesia baik pemerintah pusat atau pemerintah daerah semakin didukung keberadaannya.

Penerapan *e-Government* menurut Suyanto (2005:331) *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas biaya pemerintahan, meningkatkan pelayanan pemerintahan, lebih memberikan akses informasi yang lebih besar kepada masyarakat dan membuat pemerintah lebih bertanggungjawab kepada masyarakat. Menurut pemerintah federal amerika serikat dikutip oleh indrajit (2002:3) "*e-government refers to delivery of government information and servise online through the internet of other digital means*" yang mengacu kepada penyampaian informasi pemerintahan dan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya.

Beberapa pendapat di atas bahwa *e-Government* merupakan produk yang dihasilkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanansari pemerintah dengan berbasis sistem Internet, sehingga lebih mempercepat proses pelayanan, dapat diakses dari mana saja dan kapan saja sehingga pelayanannya lebih efektif dan efisien. Berikut manfaat *e-government* bagi pemerintah antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintahan kepada *stakeholder* terutama dibidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, akuntabilitas penyelenggaraan dalam penerapan *Good Corporate Governance*.

- c. Mengurangi total biaya administrasi, relasi, interaksi yang dikeluarkan *stakeholder* atau pemerintah untuk keperluan sehari-hari.
- d. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang secara tepat dan cepat menjawab permasalahan yang dihadapi dengan berbagai perubahan *global* dan *trend* yang ada.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan alat untuk memperbaiki kualitas kehidupan suatu negara secara khusus dan masyarakat dunia secara umum, maka dari itu *Good Corporate* adalah gagasan yang baik menyangkut tata kelola pemerintahan dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang pada akhirnya akan mendatangkan keunggulan dan pelayanan yang lebih baik.

Menurut Dwiyanto (2006:77) konsep *Good Governance* ini pertamakali diusulkan oleh beberapa lembaga internasional seperti UNDP (*United Nation Development Programme*) dan Bank Dunia sekitar tahun 1996 dan kemudian banyak pakar dinegara berkembang bekerja keras untuk mewujudkan gagasan baik menyangkut tata pemerintahan berdasarkan unsur-unsur kearifan lokal, mekanisme, proses, dan lembaga swadaya masyarakat sejalan dengan pemberian bantuan yang diarahkan pada pengembangan *Good Governance*. Definisi *Good Governance* berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 merumuskan *Good Governance* yaitu pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, dan dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat. Menurut Thoha (2007:63) *Good Governance* merupakan kondisi yang menjamin adanya proses

keseimbangan, kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran yakni: pemerintah (*government*), rakyat (*citizen*), dan sektor swasta/usahawan (*bussiness*). Selain itu dalam rencana strategis Lembaga Administrasi Negara (LAN) 2004 dijelaskan bahwa perlunya pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangun yang terarah agar terwujudnya pemerintahan yang baik yaitu dengan cara proses pengelolaan pemerintah yang demokratis, profesional, menjunjung tinggi hukum dan asasi manusia, partisipatif, transparansi, keadilan, serta berhasil guna berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa.

Corporate Governace merupakan isu yang dikaji oleh para pelaku bisnis, akademisi, pembuat kebijakan dan lain sebagainya. Menurut Sutedi (2011:1) :

“Pengertian *Corporate Governance* adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan (Pemegang Saham/Pemilik Modal, Komisaris/Dewan Pengawas Direksi dan Direksi) untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya, yang berlandaskan peraturan perundang-undang dan nilai-nilai etika”.

Menurut Hanggraeni (2014:87) *Good Corporation Governance* adalah sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar tercapai keseimbangan antara kekuatan dan kewenangan perusahaan, perbedaan tata kelola perusahaan dipengaruhi juga dari struktur perekonomian dan regulasi, kondisi dan sistem politik, serta pola pembangunan sosial dan ekonomi. Definisi *Corporate Governance* menurut Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor: KEP-117/M-MBU/2002 yaitu: “*Good Corporate Governance* (GCG) adalah suatu proses dari struktur yang digunakan oleh organisasi BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam

jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya berdasarkan peraturan perundang-undang dan nilai etika”.

Menurut Bank Dunia dalam Pandiangan (2014:241) *Good Corporation Governance* adalah kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi yang dapat mendorong sumber daya perusahaan bekerja secara efisien, selain menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan. *Good Corporate Governance* adalah suatu sistem, proses, dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Terkait dengan penjelasan beberapa para ahli tersebut lebih menekankan bahwa *Good Corporation Governance* merupakan keseimbangan antara tujuan ekonomi, dan tujuan sosial (Zarkasyi, 2008:7). Sistem pemerintahan ini lebih menekankan pada akuntabilitas dalam pengelolaan segala sumber daya yang memperhatikan seluruh kepentingan, individu, masyarakat dan perusahaan. Negara melakukan regulasi berbagai macam peraturan dan menanggapi berbagai macam permasalahan-permasalahan publik dalam hal masyarakat sekitar lokasi perusahaan. Selanjutnya perusahaan sebagai wujud dari *private* menanggapi dengan memberikan program-program bantuan kepada masyarakat sekitar.

2. Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*

Berbagai aturan dan sistem yang mengatur keseimbangan dalam pengelolaan perusahaan untuk menuju tata kelola perusahaan yang baik. Menurut Pandiangan (2014:242) dituangkan dalam bentuk 5 (lima) prinsip, yaitu sebagai berikut:

- a. Keterbukaan (*Transparency*)

Menjelaskan adanya keterbukaan perusahaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam informasi mengenai perusahaan, tepat waktu, jelas, dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan, dan kepemilikan perusahaan

b. Akuntabilitas (*Accountability*)

Menjelaskan tentang peran dan tanggung jawab serta mendukung dan menjamin penyeimbang kepentingan manajemen dan pemegang saham di bawah pengawasan dan pengarahan Dewan Komisaris dengan adanya kejelasan mengenai fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban sehingga perusahaan menjadi efektif dan efisien.

c. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Adanya kepatuhan dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip-prinsip korporasi untuk memastikan dipatuhinya peraturan dan ketentuan yang berlaku sebagai cerminan dipatuhinya nilai-nilai social.

d. Independensi (*Independency*)

Pengelolaan perusahaan harus professional tanpa adanya benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak mamajemen yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Keadilan (*Fairness*)

Adanya perlakuan yang adil dan setara dalam hak-hak pemegang saham, termasuk pemegang saham minoritas dan para pemegang saham asing sesuai perjanjian atau undang-undang yang berlaku dan menjamin terlaksananya komitmen dengan para investor.

3. Unsur-unsur *Good Corporate Governance*

Menurut Sutedi (2011:13), unsur-unsur yang terdapat dalam *Good Corporate Governance* yaitu :

a. *Corporate Governance* – Internal Perusahaan unsur-unsur yang berasal dari dalam perusahaan adalah :

- 1) Pemegang saham;
- 2) Direksi;
- 3) Dewan komisaris;
- 4) Manajer;
- 5) Karyawan;
- 6) Sistem remunerasi berdasar kinerja;
- 7) Komite audit.

Unsur-unsur yang diperlukan di dalam perusahaan, antara lain meliputi:

- 1) Keterbukaan dan kerahasiaan (*disclosure*);
- 2) Transparansi;
- 3) Akuntabilitas;
- 4) Kesetaraan;
- 5) Aturan dari *code of conduct*.

b. *Corporate Governance* – External Perusahaan unsur-unsur yang berasal dari luar perusahaan adalah :

- 1) Kecukupan undang-undang dan perangkat hukum;
- 2) Investor;
- 3) Institusi penyedia informasi;
- 4) Akuntan publik;
- 5) Intitusi yang memihak kepentingan publik bukan golongan;
- 6) Pemberi pinjaman;
- 7) Lembaga yang mengesahkan legalitas.

Unsur-unsur yang selalu diperlukan di luar perusahaan antara lain meliputi:

- 1) Aturan dari *code of conduct*;
- 2) Kesetaraan;
- 3) Akuntabilitas;
- 4) Jaminan hukum.

Perilaku partisipasi pelaku *Corporate Governance* yang berada di dalam rangkaian unsur-unsur internal maupun eksternal menentukan kualitas *Corporate Governance*.

4. Lingkup *Good Corporate Governance*

OECD (*The Organization for Economic and Development*) dalam Sutedi (2011:17), memberikan pedoman mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan agar tercipta *Good Corporate Governance* dalam suatu perusahaan yaitu:

a. Perlindungan terhadap hak-hak dalam *Corporate Governance* harus mampu melindungi hak-hak para pemegang saham, Hak-hak tersebut meliputi :

1. Hak untuk memperoleh jaminan keamanan atas metode pendaftaran kepemilikan;
2. Hak untuk mengalihkan dan memindah tangankan kepemilikan saham;
3. Hak untuk memperoleh informasi yang relevan tentang perusahaan secara berkala dan teratur;
4. Hak untuk ikut berpartisipasi dan memberikan suara dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS);
5. Hak untuk memilih anggota dewan komisaris dan direksi;
6. Hak untuk memperoleh pembagian laba (*profit*) perusahaan.

a. Perlakuan yang setara terhadap seluruh pemegang saham (*the equitable treatment of shareholders*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* haruslah menjamin perlakuan yang setara terhadap seluruh pemegang saham, termasuk pemegang saham minoritas dan asing. Prinsip ini melarang adanya praktik perdagangan berdasarkan informasi orang dalam (*insider trading*) dan transaksi dengan diri sendiri (*self dealing*). Selain itu, prinsip ini mengharuskan anggota dewan komisaris untuk terbuka ketika menemukan transaksi-transaksi yang mengandung benturan atau konflik kepentingan (*conflict of interest*).

- b. Peranan pemangku kepentingan berkaitan dengan perusahaan (*the role of stakeholders*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* harus memberikan pengakuan terhadap hak-hak pemangku kepentingan, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang dan mendorong kerja sama yang aktif antara perusahaan dengan pemangku kepentingan dalam rangka menciptakan lapangan kerja, kesejahteraan, serta kesinambungan usaha (*going concern*).

- c. Pengungkapan dan transparansi (*disclosure and transparency*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* harus menjamin adanya pengungkapan yang tepat waktu dan akurat untuk setiap permasalahan yang berkaitan dengan perusahaan. Pengungkapan tersebut mencakup informasi mengenai kondisi keuangan, kinerja, kepemilikan, dan pengelolaan perusahaan. Informasi yang diungkapkan harus disusun, diaudit, dan disajikan sesuai dengan standar yang berkualitas tinggi. Manajemen juga diharuskan untuk meminta auditor eksternal (KAP) melakukan audit yang bersifat independen atas laporan keuangan.

- d. Tanggung jawab dewan komisaris atau direksi (*the responsibilities of the board*).

Kerangka yang dibangun dalam *Corporate Governance* harus menjamin adanya pedoman strategis perusahaan, pengawasan yang efektif terhadap manajemen oleh dewan komisaris terhadap perusahaan dan pemegang saham. Prinsip ini juga memuat kewenangan-kewenangan serta kewajiban-kewajiban

profesional dewan komisaris kepada pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

5. Manfaat dan Tujuan *Good Corporate Governance*

Menurut Sutedi (2011:125) secara teoritis dalam melaksanakan penerapan *Good Corporate Governance* ada beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang baik;
- b. Mempermudah diperolehnya dana pembiayaan yang lebih murah yang pada akhirnya akan meningkatkan *corporate value*;
- c. Mengembalikan kepercayaan investor untuk menanamkan modal di Indonesia;
- d. Pemegang saham akan merasa puas dengan kinerja perusahaan karena sekaligus akan meningkatkan *stakeholder*.

Manfaat penerapan GCG memberikan manfaat bagi perusahaan dan konsumen. Lau (2001:5-23) dikutip oleh Hanggraeni (2014:75) terdapat beberapa keuntungan dari penerapan GCG pada perusahaan Hongkong yaitu, membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan, dapat memanfaatkan keuntungan kompetitif, meminimalkan resiko hukum dan resiko litigasi, mengefektifkan beban pemasaran, serta memperbaiki kualitas jasa pelayanan pelanggan.

Menurut Surya dan Ivan (2006:69) penerapan *Good Corporate Governance* memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Memudahkan akses terhadap investasi domestik maupun asing;
- b. Mendapatkan *cost of capital* yang lebih murah;

- c. Memberikan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kinerja ekonomi perusahaan;
- d. Meningkatkan keyakinan dan kepercayaan diri *stakeholder* terhadap perusahaan;
- e. Melindungi direksi dan komisaris dari tuntutan hukum.

Menurut Surat KEPMEN BUMN No. KEP -117/M-MBU/2002 tentang penerapan *Good Corporate Governance* pada Badan Usaha Milik Negara pada Pasal 4 mengenai penerapan *Good Corporate Governance* pada BUMN, bertujuan untuk:

- a. Memaksimalkan nilai BUMN dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil agar perusahaan memiliki daya saing yang kuat, baik secara internasional maupun internasional;
- b. Mendorong pengelolaan BUMN secara profesional, transparan dan efisiensi, serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian organ;
- c. Mendorong agar organ dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi nilai moral yang tinggi dan kepatuhan peraturan terhadap undang-undangan yang berlaku, serta kesadaran akan adanya tanggung jawab sosial BUMN terhadap *stakeholder* maupun kelestarian lingkungan disekitar BUMN;
- d. Meningkatkan kontribusi BUMN dalam perekonomian nasional;
- e. Meningkatkan iklim investasi nasional;
- f. Mensukseskan program privatisasi

Untuk menciptakan tujuan tersebut diperlukan *Good Corporate Governance*, *Good Corporate Governance* dapat dimaknai sebagai rangkaian mekanisme suatu perusahaan yang diarahkan dan dikendalikan sesuai harapan *stakeholder*. Mekanisme tersebut berpengaruh pada struktur pengelolaan perusahaan dan menetapkan distribusi hak dan tanggung jawab dengan berbagai partisipan didalam perusahaan tersebut.

6. Penerapan *Good Corporate Governance* dalam Perpajakan

Menurut Pandiangan (2014:243), mengacu pada pengertian dan prinsip yang ada, penerapan GCG dalam perpajakan dikemukakan sebagai berikut:

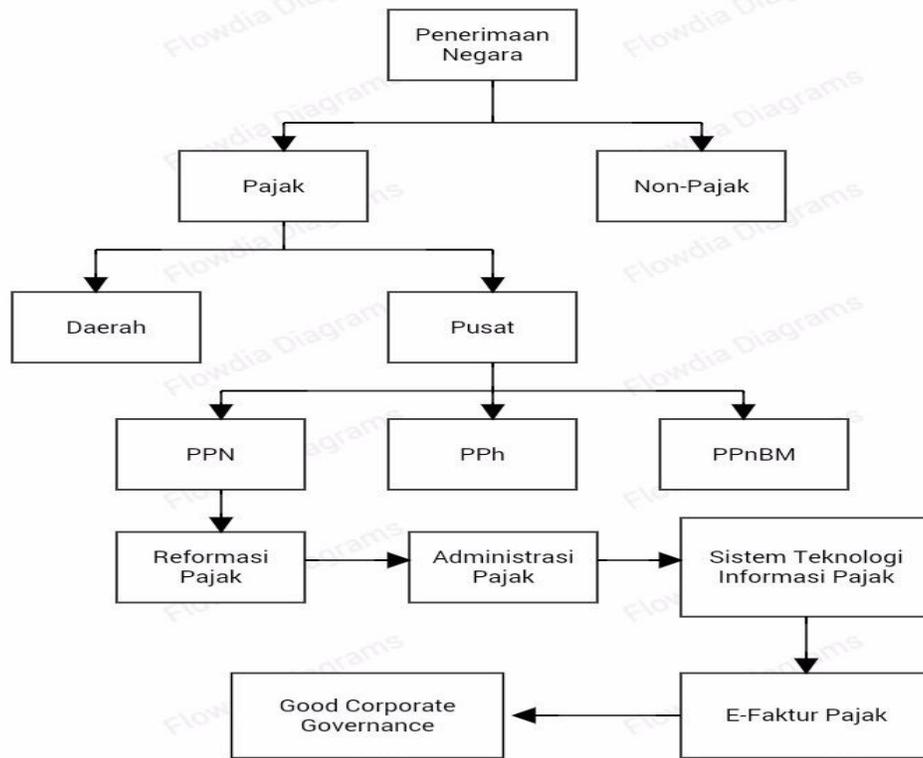
- a. Ada niat baik dari pemilik (*owner*) dan pengelola (*management*) perusahaan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan sebagai wujud warga negara yang baik kepada negara.
- b. Ada unit kerja/organisasi dan sumber daya khusus pengelola pajak dalam perusahaan dengan tugas, wewenang serta tanggungjawab yang jelas.
- c. Adanya perencanaan dan implementasi (pelaksanaan) perpajakan yang mengacu pada ketentuan perundang-undang perpajakan dengan prinsip keterbukaan, pertanggungjawaban serta kewaajaran.
- d. Mengadopsi standar nasional dan standar internasional dalam pelaporan keuangan yang akan digunakan untuk perpajakan, yaitu Standar Akuntansi Keuangan (SAK) dan *International Financial Report Standart* (IFRS).
- e. Melindungi kepentingan pemegang saham, karyawan, pihak lain, dan negara diantaranya efisiensi pajak guna peningkatan laba setelah pajak.

- f. Pengawasan DJP terhadap WP dijadikan sebagai masukan untuk menilai kinerja WP dan dasar untuk memperbaiki pengelolaan pajaknya kearah yang lebih baik.
- g. Meminta lembaga audit untuk memperpendek jangka waktu penyerahan laporan tahunan kepada WP, sehingga WP dapat menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu (sebelum jatuh tempo).
- h. Adanya rumusan yang jelas mengenai transaksi-transaksi yang memiliki benturan kepentingan bagi para direksi dan pemilik, karena berkaitan dengan pengakuan dalam perhitungan pajak (PPh) yang diatur dalam pedoman perilaku perusahaan.
- i. Melakukan perbaikan kearah yang lebih baik dalam pengelolaan pajak, baik dalam kebijakan internal, sumber daya manusia, maupun tata kelolanya.

G. Kerangka Pemikiran

Menurut Riduwan (2014:34) Kerangka pemikiran merupakan dasar pemikiran dari penelitian yang disintesisikan dari fakta-fakta, observasi dan telah kepustakaan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

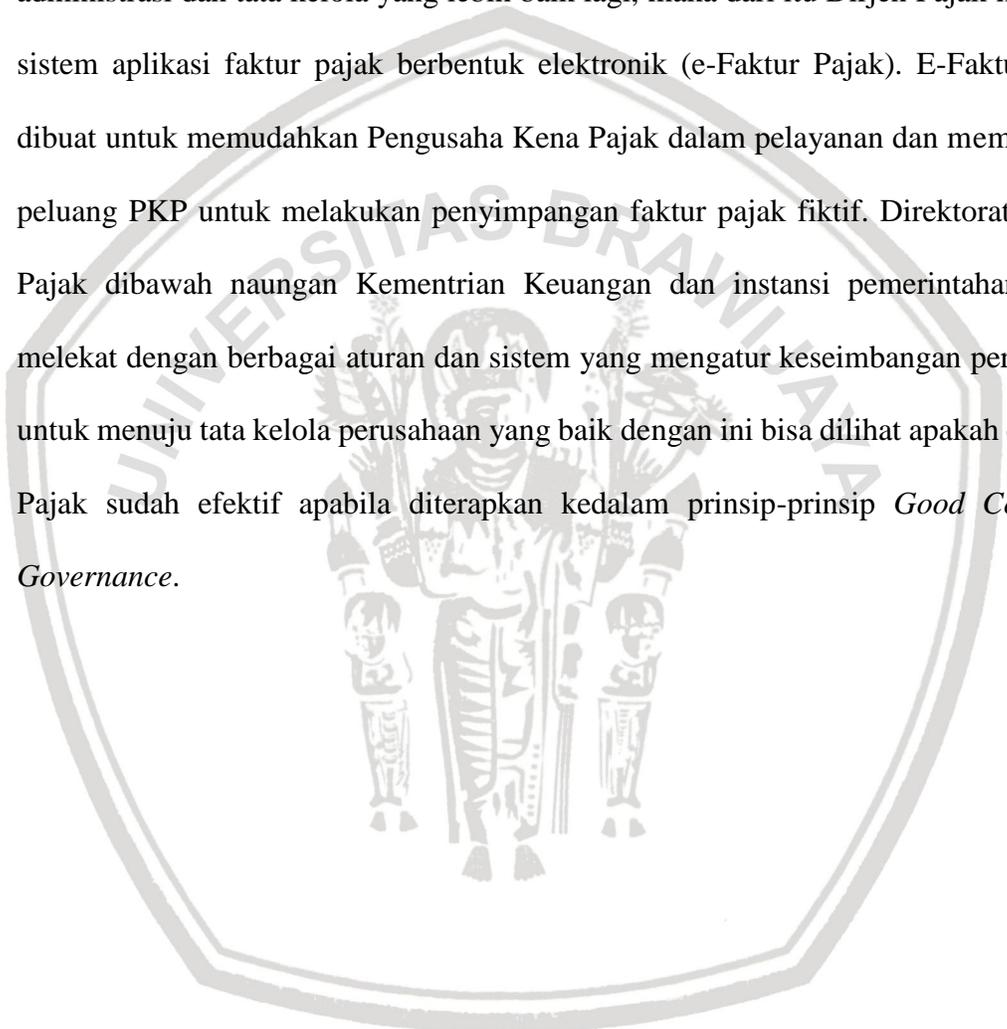


Gambar 1. Kerangka Penelitian
 Sumber: Di Olah Peneliti (2017)

Penerimaan negara berasal dari pajak dan non-pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib yang terutang oleh wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa mengharapkan imbalan secara langsung. Pajak dibagi menjadi dua golongan yaitu pajak daerah dan pajak pusat. Dimana pajak pusat merupakan pajak yang diatur berdasarkan undang-undang dibawah naungan Dirjen Pajak meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Pajak Pertambahan Nilai mengalami penurunan dalam penerimaan pajak setiap tahunnya maka dari itu Dirjen Pajak mengupayakannya melalui reformasi pajak terkait

dengan modernisasi meliputi kebijakan administrasi, dan pengawasan. Faktur pajak manual dinilai masih kurang efektif dalam administrasi pajak karena sistem pengkreditan dalam pemungutan PPN memberi peluang terjadinya penggelapan berupa pengkreditan pajak masukan yang tidak semestinya dengan menggunakan faktur pajak fiktif. Hal ini menjadi tugas Dirjen Pajak untuk melakukan perbaikan dari segi sistem administrasi dan tata kelola yang lebih baik lagi, maka dari itu Dirjen Pajak membuat sistem aplikasi faktur pajak berbentuk elektronik (e-Faktur Pajak). E-Faktur Pajak dibuat untuk memudahkan Pengusaha Kena Pajak dalam pelayanan dan memperkecil peluang PKP untuk melakukan penyimpangan faktur pajak fiktif. Direktorat Jendral Pajak dibawah naungan Kementerian Keuangan dan instansi pemerintahan masih melekat dengan berbagai aturan dan sistem yang mengatur keseimbangan perusahaan untuk menuju tata kelola perusahaan yang baik dengan ini bisa dilihat apakah e-Faktur Pajak sudah efektif apabila diterapkan kedalam prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Salah satu prosedur yang wajib terdapat pada suatu penelitian yaitu adanya suatu metode penelitian. Metode dapat diartikan sebagai cara, pendekatan, alat yang dipakai untuk memperoleh pengetahuan tentang sasaran kajian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara *triangulasi*, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono,2012:9).

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkini dengan menyajikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari hasil wawancara dengan pegawai KPP Pratama Malang Selatan mengenai praktek e-faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dalam meningkatkan kinerja fiskus pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian kualitatif merupakan suatu data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka yang dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (Harbani, 2012:161). Menggunakan metode pendekatan kualitatif, maka diharapkan penulis. Berdasarkan jenis data yang diteliti maka penelitian ini merupakan jenis penelitian arsip. Penelitian arsip merupakan penelitian terhadap fakta tertulis (dokumen) atau berupa arsip data. Dokumen sumbernya dapat berasal dari internal (arsip dan catatan

orisinal yang diperoleh dari suatu organisasi) atau berasal dari data eksternal yaitu publikasi data yang diperoleh melalui orang lain.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Jenis penelitian deskriptif dan menggunakan metode pendekatan kualitatif, maka diharapkan penulis dapat menggambarkan dan menjelaskan secara jelas dan tepat mengenai berbagai hal yang ditetapkan sebagai pokok permasalahan dalam penelitian ini mengenai implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan efektifitas *e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pokok permasalahan yang akan menjadi landasan dalam penelitian metode kualitatif, sehingga akan memudahkan peneliti dalam menentukan data mana yang diperlukan untuk suatu penelitian. Penentuan fokus penelitian merupakan unsur penting dalam sebuah penelitian. Pada dasarnya fokus penelitian mempunyai tujuan yang membatasi studi sehingga peneliti dapat melakukan penelitian pada tempat yang tepat dan membantu dalam menetapkan kriteria untuk menyaring informasi data, sehingga objek atau sasaran yang diteliti tidak kabur atau mengambang. Fokus penelitian yang diambil dalam melakukan penelitian ini antara lain:

1. Implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan efektifitas *e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan seperti:
 - a. Keterbukaan (*Transparancy*)

- b. Akuntabilitas (*Accountability*)
 - c. Responibilitas (*Responsibility*)
 - d. Independensi (*Independency*)
 - e. Kewajaran (*Fairness*)
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang diperoleh dengan adanya sistem aplikasi *e-Faktur PPN* di KPP Pratama Malang Selatan.
- a. Faktor pendukung
 - 1) Faktor Internal
 - 2) Faktor Eksternal
 - b. Faktor Penghambat
 - 1) Faktor Eksternal
 - 2) Faktor Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dan situs penelitian adalah tempat atau lokasi dimana peneliti melakukan proses penelitian untuk mendapatkan data yang valid, akurat dan benar-benar dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Berdasarkan hal tersebut peneliti memilih lokasi penelitian di wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan yang bertempat di Jalan Merdeka Utara Nomor 3 Kota Malang.

Alasan memilih lokasi dan situs penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dikarenakan rendahnya Pengusaha Kena Pajak yang menggunakan sistem aplikasi *e-Faktur Pajak* dengan jumlah 846 (tahun 2016) dibandingkan jumlah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan sebesar 1147 PKP, sehingga masih diperlukannya kajian dari pihak KPP Pratama

Malang Selatan untuk menerapkan penggunaan e-Faktur Pajak. Pemilihan situs penelitian dilakukan dengan pertimbangan kesesuaian dengan substansi penelitian. Situs dalam penelitian ini adalah Tempat Pelayanan Terpadu, Seksi Pelayanan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, serta Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dan secara langsung dikumpulkan oleh peneliti (Ruslan, 2008:19). Sumber data primer ini dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video atau *audio tapes*, pengambilan foto atau film. Data primer harus dicari melalui narasumber yaitu orang yang jadikan obyek penelitian atau orang yang jadikan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi. Sumber data dalam hal ini adalah informan. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagian Seksi Pengawasan dan Konsultasi I.
- b. Bagian Kepala Seksi Pelayanan.
- c. Bagian Pelayanan E-Faktur Pajak
- d. Bagian Seksi Pengolahan Informasi dan Data.
- e. Pengusaha Kena Pajak yang menggunakan sistem aplikasi e-faktur pajak.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Menurut Ruslan (2008:20) data sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah dibentuk yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal, buku

profil perusahaan/badan usaha dan laporan data dokumentasi. baik itu dari buku-buku, tulisan ilmiah, laporan, jurnal dan lain-lain. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen profil KPP Pratama Malang Selatan, data penerimaan Pajak Pertambahan Nilai, Data PKP yang menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak, data jumlah PKP, data perbedaan Faktur Pajak manual dengan faktur pajak berbentuk elektronik, dan *roadmap* e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

E. Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber dalam penelitian ini adalah pihak fiskus pajak yang berkaitan langsung dengan penerapan aplikasi e-faktur pajak, dan Pengusaha Kena Pajak sebagai pengguna layanan e-faktur pajak.

Penelitian kualitatif tidak mempersoalkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung tepat atau tidaknya pemilihan kunci informan dari keragaman fenomenal yang diteliti. Dengan demikian, informan ditentukan dengan teknik *purposive sample*. *Purposive* merupakan penentuan informan secara memilih sesuai kriteria tertentu dengan topik penelitian. Informan yang dipilih harus dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian. Pencarian informan akan dihentikan setelah informasi penelitian dianggap sudah memadai.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang dikumpulkan berupa angka, keterangan tertulis, informasi lisan, dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Interview (wawancara)

Menurut Sukmadinata (2005:216) Wawancara merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan untuk melakukan pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan karyawan KPP Pratama Malang Selatan tentang hal yang berhubungan dengan penelitian. Wawancara dilakukan di tempat penelitian serta beberapa tempat fasilitas publik dengan beberapa informan yaitu adapun dalam penelitian ini yang menjadi data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan orang-orang yang terlibat dalam penelitian ini yang dilakukan dengan pihak Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 dengan Bapak Arindra dan Bapak Deri, Seksi Pengolahan Data dan Informasi oleh Bapak Adit, Bagian Seksi Pelayanan e-Faktur pajak Ibu Dhinik, bagian Kepala Seksi Pelayanan Bapak Dani, dan peneliti juga melakukan tanya jawab dengan beberapa Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar dengan nama inisial NT, SB, HY, FD, ML, SM, WK, ST, FM, dan FH sebagai pengguna sistem aplikasi e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan untuk memberikan berbagai informasi dan data-data akurat.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti (Harbani, 2012:131). Dalam melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan peneliti telah mengamati langsung bagaimana penerapan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan efektivitas *e-faktur* PPN. Mulai dengan mengetahui penerapan aplikasi *e-Faktur Pajak* ke dalam prinsip *Good Corporate Governance*, mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menggunakan *e-Faktur Pajak* di KPP Pratama Malang Selatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting yang terdapat pada lokasi penelitian atau di instansi lain yang berhubungan dengan lokasi penelitian. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang dapat berbentuk tulisan dan gambar.. Hasil penelitian dan dokumentasi akan lebih kredibel dan dapat dipercaya apabila didukung oleh dokumentasi (Ridwan dan Engkos, 2013:213). Sebagai peserta penunjang hasil penelitian, peneliti menyertakan bukti dokumen-dokumen, catatan, tabel-tabel, serta gambar atas aplikasi *e-faktur* yang digunakan oleh KPP Pratama Malang Selatan.

G. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian diperlukan oleh peneliti untuk mendukung proses pengumpulan data serta memperoleh data yang diperlukan. Hal ini dikarenakan instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh atau

mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Instrumen yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Instrumen untuk wawancara adalah peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera untuk melihat, mengamati dan merasakan kejadian, melihat, mengamati dan merasakan kejadian-kejadian yang ada dilapangan terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian, serta terjun langsung untuk memperoleh data langsung dari narasumber dengan panduan wawancara (*interview guide*). Tujuannya agar wawancara sesuai dengan topik penelitian.
2. Instrumen dalam observasi adalah catatan lapangan, yaitu catatan sistematis yang dibuat peneliti ketika melakukan pengamatan, wawancara atau menyaksikan suatu kejadian tertentu pada saat penelitian dilakukan. Tujuannya agar terhindar dari kesalahan akan hal yang diamati.
3. Instrumen dalam Dokumentasi adalah penulis sendiri dengan menggunakan alat tulis, Buku catatan, *tape recorder*, *camera*, dan lain-lain merupakan alat bantu peneliti untuk mendapatkan data yang akan membantu peneliti dalam melakukan penelitian dan melakukan analisis data yang diperoleh sehingga ditarik kesimpulan serta menyaksikan sesuatu kejadian tertentu saat penelitian dilakukan agar terhindar dari kesalahan yang diamati.

H. Analisis Data

Analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu di cari di taksir makna dan kaitannya. Menurut Sugiyono

(2012:246) analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan dan bahan-bahan lain secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

Menurut Miles and Huberman, analisis data tertata dalam situs ditegaskan bahwa kolom pada sebuah matrik tata waktu disusun sehingga dapat dilihat gejala itu terjadi. Berikut tahapan analisis yang tertata. Pertama membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah untuk bergerak maju adalah memecah inovasi kedalam komponen-komponen. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu peneliti dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu (Miles and Huberman, 2012:173).

Kedua, Masukkan Data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat sesuatu yang sudah terkode. Kelanjutan penyelidikan menurut adanya bagian-bagian yang telah ditambah, diperbaiki, digabungkan atau diseleksi untuk digunakan mengacu pada bukti-bukti dokumenter (Miles and Huberman, 2012:174)

Ketiga, Menganalisis data. Pada tahap ini, dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya yang dikatakan orang mengenai perubahan atau alasan-alasan (Miles and Huberman 2012:174). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama lapangan, serta

sesudah lapangan. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles and Huberman. Data yang sudah terkumpul dibuat matriks. Pada matriks akan disajikan penggalan data deskriptif sekitar peristiwa dan pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudah.

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:175) mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada setiap jawaban peneliti sudah menganalisis jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh informan yang diwawancarai setelah dianalisis kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai memperoleh data atau informasi yang kredibel.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data interaktif model Miles and Huberman (Sugiyono, 2012:247) mengemukakan bahwa dalam melakukan analisis data terdapat 4 (empat) alur kegiatan yaitu meliputi *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut penjelasan mengenai alur kegiatan yang dikemukakan oleh Miles and Huberman. :

1. Pengumpulan Data atau *Data Collection*

Dalam penelitian ini pengumpulan data digunakan untuk :

- a. Mengumpulkan data yang diperlukan tentang penerapan prinsip *GCG* pada sistem aplikasi e-faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan

- b. Mengumpulkan data yang diperlukan tentang sistem dan prosedur penerapan e-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
- c. Mengumpulkan data tentang faktor-faktor penghambat dan pendukung penerapan e-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
- d. Mengumpulkan data penerimaan PPN sesudah dan sebelum diterapkan e-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

2. Reduksi Data atau *Data Display*

Dalam penelitian ini reduksi data digunakan untuk :

- a. Memilih data-data yang diperlukan dalam menganalisis mengenai penerapan prinsip *GCG* pada sistem aplikasi e-faktur Pajak
- b. Memilih data-data yang diperlukan dalam menganalisis sistem dan prosedur penerapan e-faktur pajak.
- c. Memilih data-data yang diperlukan dalam menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam penerepan e-faktur pajak.

3. Penyajian Data atau *Data Reduction*

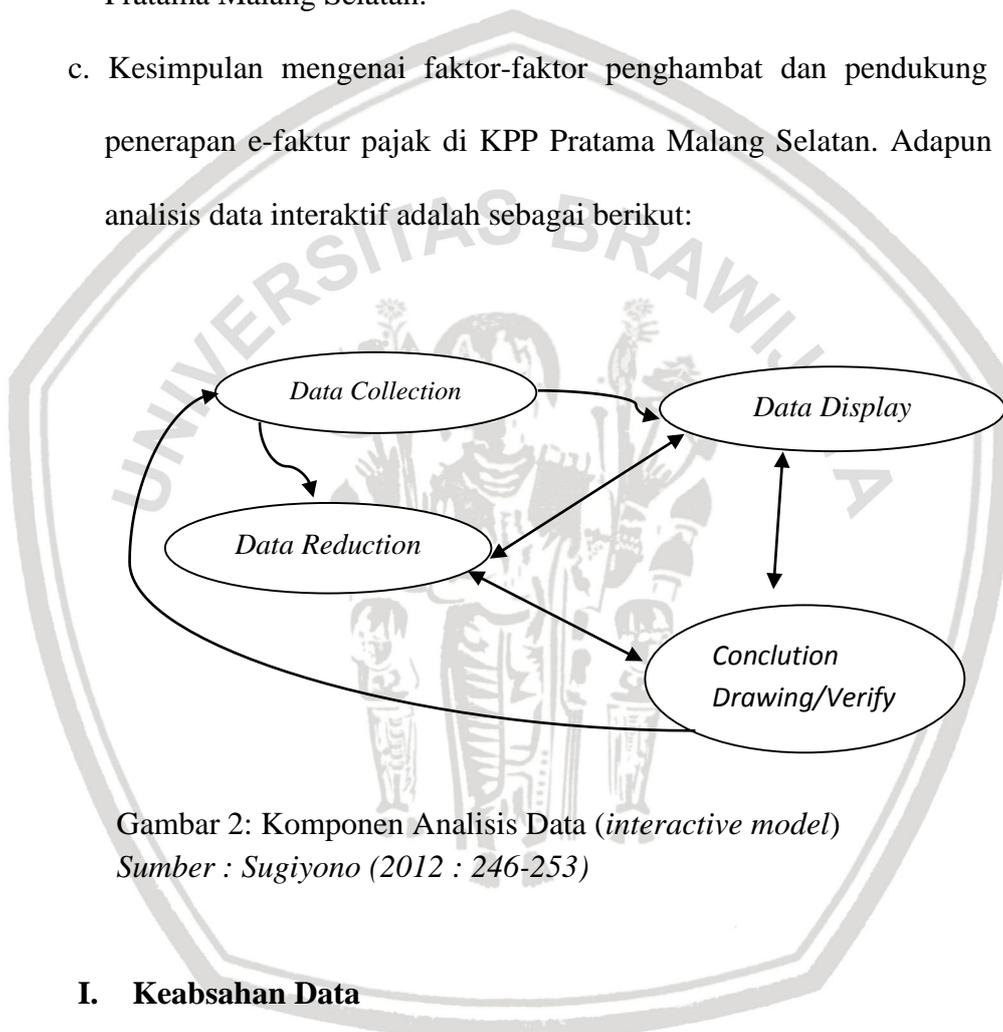
Dalam Penelitian ini Penyajian data digunakan untuk :

- a. Menggambarkan dan menjelaskan secara deskriptif mengenai penerapan prinsip *GCG* pada sistem aplikasi e-faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
- b. Menggambarkan dan menjelaskan secara deskriptif mengenai sistem dan prosedur penerapan e-faktur di KPP Pratama Malang Selatan.
- c. Menggambarkan dan menjelaskan secara deskriptif mengenai faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan e-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

4. Penarikan Kesimpulan atau *Verification*

Dalam Penelitian ini penarikan kesimpulan digunakan untuk :

- a. Kesimpulan mengenai penerapan prinsip GCG pada sistem aplikasi e-faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
- b. Kesimpulan mengenai sistem dan prosedur penerapan e-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
- c. Kesimpulan mengenai faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan e-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Adapun model analisis data interaktif adalah sebagai berikut:



Gambar 2: Komponen Analisis Data (*interactive model*)

Sumber : Sugiyono (2012 : 246-253)

I. Keabsahan Data

Adapun pada penelitian kualitatif, terdapat 4 (empat) bentuk uji keabsahan data, yaitu uji kredibilitas data (validitas internal), uji dependabilitas (reabilitas) data, transferabilitas (validitas eksternal), dan uji konfirmabilitas (objektivitas) menurut Moeloeng (2012:332). Namun dari

keempat bentuk tersebut, uji kredibilitas data adalah yang sering digunakan. Kredibilitas data memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai dan menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan kita dengan jalan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti (Prastowo, 2011:266). Untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan enam teknik yaitu perpanjangan pengamatan, triangulasi, diskusi dengan teman, *member check*, analisis kasus negatif dan menggunakan bahan referensi. Pada penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dengan teknik triangulasi.

Menurut Moelong (2012:333) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Teknik ini dibedakan menjadi 5 (lima) macam, antara lain triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu, triangulasi penyidik, dan triangulasi teori. Adapun dari kelima triangulasi di atas peneliti dalam melakukan analisis data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Membandingkan hasil wawancara dari para informan yang dituju. Sedangkan triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan pengecekan data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi kemudian dicek dengan observasi. Adapun untuk memastikan data yang valid. tersebut maka ditempuh langkah sebagai berikut :

Tabel 6
Uji Triangulasi

Fokus penelitian	Hasil Wawancara	Hasil Pengamatan	Ket
<i>Transparency</i>	<ol style="list-style-type: none"> Informasi diperoleh melalui media komunikasi, media iklan, reklame, brosur, dan <i>website</i>. Informasi mengenai e-faktur pajak tersedia di <i>website</i> pajak http://efakturpajak.go.id Karyawan atau PKP mengetahui visi misi Dirjen Pajak 	<ol style="list-style-type: none"> Adanya Reklame dan brosur di KPP Pratama Malang Selatan. Terdapat papan pengumuman. Ada visi dan misi tertulis didinding ruang pelayanan dan ruang rapat. 	Valid
<i>Accountability</i>	<ol style="list-style-type: none"> Tugas dan fungsi sesuai dengan <i>Job description</i> di KPP. Tidak ada karyawan yang merangkap pekerjaan. Adanya e-faktur memudahkan fiskus mengecek dan memonitoring setiap transaksi. Adanya evaluasi kinerja pegawai pajak. Adanya <i>reward</i> dan <i>punishment</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Terdapat struktur organisasi pada ruang sekretariat sesuai dengan jabatan dan fungsinya. Tidak ada fiskus yang merangkap tugas dan fungsinya. Mempercepat proses pelayanan dan pelaporan SPT masa PPN. Adanya laporan evaluasi tertulis pegawai. Terdapat bonus bagi kinerja fiskus yang baik dan <i>punishment</i> 	Valid

Fokus penelitian	Hasil Wawancara	Hasil Pengamatan	Ket
	bagi karyawan pajak	untuk fiskus yang kurang disiplin	
<i>Responsibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanggungjawaban PKP dalam melaporkan SPT Masa PPN. 2. PKP mendaftarkan e-faktur pajak tidak boleh diwakilkan pihak kuasa. 3. PKP dalam pembuatan Sertifikat Elektronik untuk e-faktur pajak masih manual. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKP datang ke KPP untuk melaporkan pajak yang sudah dibayar. 2. Dirut perusahaan datang untuk membuat e-faktur pajak. 3. PKP memenuhi surat panggilan dari DJP dan melakukan pemenuhan syarat dan berkas perusahaan yang dibutuhkan KPP. 	Valid
<i>Independency</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan keputusan operasional dilakukan oleh pihak profesional. 2. Tahap pembuatan e-faktur pajak membutuhkan waktu yang lama. 3. E-faktur pajak sistem aplikasi yang dibangun dan dikelola oleh internal DJP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan KPP secara profesional diatur dalam Ketentuan Umum Perpajakan yang berlaku. 2. Jajaran Kepala KPP dan pegawai berasal dari kalangan profesional. 3. Pembuatan e-faktur pajak dilakukan lebih dari 7 hari kerja. 4. Aplikasi E-faktur pajak tidak terdapat pada kantor lain atau perusahaan lain. 	Valid
<i>Fairness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya batasan antara PKP dan Non-PKP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKP yang melakukan transaksi akan dipungut PPN secara legal. 	Valid

Fokus penelitian	Hasil Wawancara	Hasil Pengamatan	Ket
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Adanya layanan pengaduan untuk menyampaikan keluhan atau saran bagi KPP. 3. Semua karyawan pajak diberi kesempatan dalam menyampaikan berpendapat. 4. Faktur pajak dapat dikreditkan menjadi pajak masukan. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Terdapat layanan pengaduan di KPP untuk menyampaikan masalah di KPP Pratama Malang Selatan bisa melalui <i>website</i>, kring pajak atau langsung dengan bertatap muka. 3. Tidak adanya diskriminasi karyawan pajak. 4. Pajak masukan mengurangi pajak keluaran. 	
Faktor Pendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-faktur pajak sudah berbasis internet. 2. Membantu kinerja fiskus pajak sesuai tugas dan fungsi. 3. PKP pembeli terjamin keamanan karena sudah dilaporkan oleh PKP pembeli. 4. Meminimalisir penyimpanan faktur pajak fiktif. 5. Menghemat waktu dan biaya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa datang ke KPP. 2. Transaksi PKP tercetak secara otomatis dipenyimpanan database. 3. Terdapat QR code yang berfungsi sebagai tanda faktur pajak valid atau tidak valid. 4. Sudah tidak dikenakan biaya administrasi, biaya print, dan biaya penyimpanan. 	Valid

Fokus penelitian	Hasil Wawancara	Hasil Pengamatan	Ket
Faktor Penghambat	<ol style="list-style-type: none">1. Koneksi jaringan internet.2. Data server penyimpanan DJP terlalu banyak atau sibuk.3. Kurangnya pengetahuan tentang teknologi informasi karena faktor usia.	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan di KPP lama karena signal lambat.2. Kinerja computer yang berat dapat berhenti sendiri.3. PKP yang datang ke KPP karena keluhan lupa tahap-tahap menggunakan e-faktur pajak.	Valid

Sumber : Diolah oleh peneliti 2018



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan beralamatkan di Jl. Merdeka Utara No.3 Kota Malang yang awalnya adalah bentuk KPP Induk yaitu Kantor Pelayanan Pajak yang berada dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kantor pelayanan induk tersebut didasarkan pada pembagian kantor pajak sesuai dengan jenis yang harus dibayar, sehingga wajib pajak dilayani oleh kantor pajak yang sesuai dengan pembayaran jenis pajaknya, namun pada tahun 2007 terjadi perombakan struktur kantor pajak diseluruh Indonesia yang beralih dari pembagian KPP berdasarkan jenis pajaknya menjadi pembagian yang didasarkan pada wajib pajak dan wilayah kerjanya. Kantor pelayanan pajak malang berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yaitu penggabungan dari tiga jenis Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) dan kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak (Kariipka).

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jendral Pajak, secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Upaya tersebut adalah dideklarasikannya pembentukan KPP Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kanwil

Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007, sedangkan KPP Pratama resmi di dirikan pada tanggal 31 Mei 2007 Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.55/PMK.01/2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak. KPP Pratama di Malang dibagi berdasarkan wilayah kerjanya menjadi 5 (lima) kantor yaitu:

1. KPP Pratama Batu
2. KPP Pratama Malang Selatan
3. KPP Pratama Malang Utara
4. KPP Pratama Singosari
5. KPP Pratama Kepanjen

Untuk wilayah kerja Kota Malang terbagi dalam dua KPP Pratama dengan pembagian sebagai berikut:

- a) KPP Pratama Malang Selatan: wilayah kerja Kecamatan Klojen, Sukun, dan Kedungkandang
- b) KPP Pratama Malang Utara: Wilayah Kerja Kecamatan Lowokwaru dan Blimbing.

KPP Pratama Malang Selatan merupakan bentuk kantor yang menerapkan Sistem Administrasi Modern yang telah menggabungkan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan, serta pemeriksaan pada suatu kantor untuk memudahkan dan memberikan pelayanan prima serta sebagai upaya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Kantor ini merupakan bagian dari kantor Direktorat Jendral Pajak Wilayah Jawa Timur III di Kota Malang.

2. Visi Misi Direktorat Jendral Pajak

Visi dari KPP Pratama Malang Selatan adalah menjadi KPP terbaik yang menggunakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

Misi dari KPP Pratama Malang Selatan adalah menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan Kemandirian Pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui Sistem Administrasi Perpajakan yang Efektif dan Efisien.

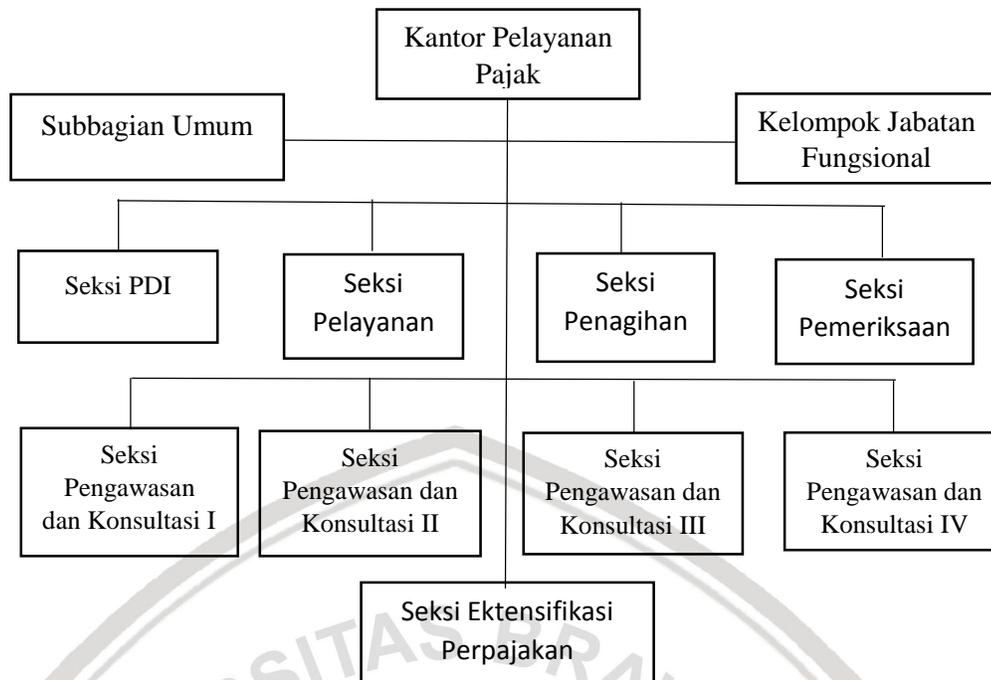
3. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang selatan mempunyai tugas dan fungsi yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undang. Dengan demikian yang diharapkan yaitu dapat memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam melaksanakan tugasnya KPP Pratama Malang Selatan menyelenggarakan fungsi yaitu:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendapatan subyek dan obyek, serta penilaian objek

- pajak, serta penilaian objek PBB;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
 - c. Penyuluhan perpajakan;
 - d. Pelayanan Perpajakan;
 - e. Pelaksanaan pendaftaran wajib pajak;
 - f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
 - g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
 - h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
 - i. Pengawasan dan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
 - j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
 - k. Pembetulan ketetapan pajak;
 - l. Pelaksanaan administrasi kantor.

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antar tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Struktur organisasi sangatlah penting untuk terlaksananya pengorganisasian dengan baik karena dengan adanya struktur organisasi akan terlihat jelas tugas dan wewenang dari setiap bagian yang terdapat pada organisasi tersebut dan akan mempermudah setiap karyawan untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Berikut struktur organisasi pada KPP Pratama Malang Selatan :



Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Sumber : Data Internal KPP Pratama Malang Selatan, 2018

4. Uraian Jabatan Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang organisasi dan Tata Kerja Instalasi Vertikal Direktorat Jendral Pajak. Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh setiap elemen di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014, yaitu:

- a) Unsur pemimpin adalah Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas mengkoordinir tugas-tugas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sesuai dengan kebijakan, keputusan dan arahan dari Direktorat Jendral Pajak.

- b) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga. Pemantauan pengendalian intern, pengelolaan resiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan
- c) Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas serta peranan melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian data informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling.
- d) Seksi Pelayanan bertugas melakukan penetapan dan penerbitan tugas produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi WP, dan melakukan kerjasama perpajakan.
- e) Seksi Penagihan memiliki tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
- f) Seksi Pemeriksaan bertugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan pajak lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksaan pajak yang ditunjuk kepala kantor.

- g) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan memiliki tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subyek, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan wajib pajak baru, serta penyuluhan.
- h) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV bertugas melakukan proses pengawasan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, serta melakukan evaluasi hasil banding.
- i) Kelompok Jabatan Fungsional melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing kelompok fungsi jabatan terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala KPP berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

1. Implementasi GCG dalam Meningkatkan Efektivitas e-Faktur Pajak

a. *Transparency*

Merupakan salah satu prinsip *Good Corporate Governance* yang mana merupakan prinsip yang menjamin kebebasan atau keterbukaan wajib pajak untuk

memperoleh informasi mengenai sistem pelaksanaan elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak secara akurat, tepat, seimbang, dan adil. Kantor Pelayanan Pajak menerapkan prinsip transparansi dalam bentuk keterbukaan dengan memberikan informasi seputar pajak dan sistem elektronik yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Dalam wawancara tanggal 12 Januari 2017 pada pukul 13.00 WIB dengan Bapak Arindra di ruang Waskon 1 menyatakan :

“Mengenai keterbukaan informasi yang bisa diakses oleh wajib pajak melalui *website*, dapat ditemukan aplikasi pajak seperti *e-Spt*, *e-Filing*, *e-Faktur* dan lainnya. *Website* tersebut berisi visi, misi, peraturan Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) terbaru dan aplikasi yang menggunakan sistem elektronik. KPP memberikan sosialisasi bagi wajib pajak pengusaha kena pajak, sosialisasi biasanya mengenai program atau sistem baru aplikasi yang dibuat oleh DJP melalui Peraturan Undang-Undang Perpajakan”

Dalam wawancara pada tanggal 15 Januari 2017 diungkapkan oleh Bapak Deri pada pukul 15.00 WIB di ruang Waskon 1 dalam wawancaranya menyatakan:

“*e-faktur* pajak di KPP Pratama Malang Selatan dari *transparency* yaitu dari keterbukaan mengenai sebuah informasi yang bisa diakses wajib pajak atau Pengusaha Kena Pajak melalui *website* www.efakturpajak.go.id berisi visi dan misi, hingga peraturan ketentuan umum perpajakan sehingga PKP mudah dalam mendapatkan informasi terbaru dari Dirjen Pajak”.

Menurut Bapak Dani wawancara pada tanggal 16 Januari 2017 pukul 11.00 di ruang kerja menyatakan bahwa

“Informasi Direktorat Jendral Pajak seperti prosedur pelayanan mengenai pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak yang disediakan yaitu sistem teknologi informasi secara *on-line* yang *realtime* dalam mempercepat dan mempermudah akses informasi melalui *website*”.

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Dhinik pada wawancara tanggal 17 Januari 2017, pukul 15.30 WIB di ruang pelayanan dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“*Transparency* dalam mengungkapkan informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang sangat baik karena prosedur layanan dan manfaat tambahan dapat dilihat melalui *website* pajak dengan lengkap dan jelas sehingga memudahkan wajib pajak dalam mendapatkan informasi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menurut narasumber penerapan prinsip *Good Corporate Governance* melalui *transparency* yaitu Direktorat Jendral Pajak menggunakan sistem elektronik dengan memanfaatkan internet sehingga siapapun dapat mengakses, dengan demikian lebih terbuka untuk wajib pajak atau Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Pada penyebaran informasi diperlukan adanya sarana atau media agar Pengusaha Kena Pajak dapat mengakses informasi mengenai pajak dengan mudah yaitu dengan menggunakan media internet untuk memudahkan penyebaran informasi. Direktorat Jendral Pajak menyebarkan informasi tentang informasi seputar pajak menggunakan media internet dan media cetak, hal tersebut untuk memudahkan akses informasi mengenai peraturan pajak tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Apabila Pengusaha Kena Pajak merasa bingung dengan aplikasi elektronik, Pengusaha Kena Pajak bisa melihat tutorial registrasi *e-Faktur Pajak* atau bisa menggunakan layanan kring pajak dengan cara telpon ke nomor 1500200. Wajib Pajak juga dapat menggunakan akses sistem elektronik yang telah disediakan oleh Dirjen Pajak selain sistem aplikasi *e-Faktur*. Pengusaha Kena Pajak dapat mengakses melalui *website* pajak yaitu <http://efaktur.pajak.go.id> seperti gambar 4 sebagai berikut:

Selamat Datang di Aplikasi e-Nofa Online

Masukkan Username (NPWP 15 Digit) dan Password Anda

ISI NPWP DISINI

ISI PASSWORD DISINI

Login

Lupa Password

Copyright Direktorat Jenderal Pajak 2015

Gambar 4 : *website* Direktorat Jendral Pajak

Sumber : <http://efaktur.pajak.go.id>

Pada gambar *website* pajak di atas Wajib Pajak akan mengetahui berbagai informasi mengenai pajak. Pada kesempatan lain tanggal 18 Januari 2017 pukul 09.30 WIB peneliti mewawancarai Bapak Natan yang menggunakan layanan sistem aplikasi e-Faktur Pajak tentang keterbukaan informasi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, mengatakan bahwa :

“Adanya sistem aplikasi *online* seperti e-Faktur Pajak sangat membantu saya karena tidak perlu lagi repot-repot datang ke Kantor Pelayanan Pajak cukup dengan membuka *website* dan aplikasi elektronik jika ingin melakukan kewajiban membayar pajak”

Hal senada juga dalam wawancara pada tanggal 18 Januari 2017 pukul 12.00 WIB dengan Bapak Subiyantoro di ruang pelayanan pajak beliau menyatakan bahwa:

“Saya biasanya langsung buka sistem aplikasi e-faktur dalam melakukan pelaporan tidak perlu membuang waktu untuk datang ke KPP dan bisa

dilakukan dimana saja, adanya *e-faktur* juga tidak perlu lagi menggunakan tanda tangan basah karena digantikan dengan tanda tangan elektronik”

Ditambah wawancara dengan Ibu Febrina mengenai keterbukaan pada tanggal 18 Januari 2017 pukul 14.00 WIB di ruang tunggu menyatakan bahwa :

“Dengan adanya sistem *e-faktur* saya merasa terbantu karena tidak perlu lagi datang ke KPP jika bingung saya bisa menelpon pihak KPP dengan kring pajak untuk menjelaskan tata caranya, adanya *e-faktur* sekarang tidak dikenai biaya untuk mengeprint, sekarang dengan adanya sistem aplikasi *e-faktur* bukti pelaporan tidak harus dicetak”.

Berdasarkan hasil wawancara Pengusaha Kena Pajak di atas dapat diketahui bahwa PKP bisa merasakan kemudahan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Pada prinsip *transparency* Pengusaha Kena Pajak dapat melihat keterbukaan dari segi akses sistem aplikasi elektronik yang disediakan Direktorat Jendral Pajak dan dapat diketahui bahwa tujuan dibuatnya *e-Faktur Pajak* untuk mempermudah Pengusaha Kena Pajak dalam melakukan pelaporan karena dalam pelaporan secara manual banyak terjadi penyimpangan faktor pajak fiktif yang merugikan negara. Direktorat Jendral Pajak menyediakan *website* pajak memiliki tujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam memperoleh informasi selain itu, Pengusaha Kena Pajak dapat mengakses melalui *website* untuk aplikasi *e-faktur* <https://efaktur.pajak.go.id/login> yang dibuat oleh Dirjen Pajak.

b. Accountability

Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan dapat terlaksana secara efektif. Perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan

kepentingan sebuah instansi dengan tetap memperhitungkan kepentingan antara pihak perusahaan dan *stakeholder*. Untuk bisa melaksanakan apa yang ditetapkan oleh *job description* dengan baik, maka diperlukan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik. Adapun *Job description* untuk masing-masing *job title* pada KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Tugas Pokok dan fungsi Kepala Unit dan staff di KPP

1	2
<i>Job Title</i>	<i>Job Description</i>
Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkoordinir tugas-tugas yang ada di KPP sesuai dengan kebijakan, keputusan dan arahan dari DJP 2. Mengkoordinir pelaksanaan tugas Kepala Seksi di KPP.
Sub Umum dan Kepatuhan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga. 2. Pemantauan pengendalian intern, pengelolaan resiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan. 3. Penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
Seksi Pengolahan Data dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian data informasi perpajakan. 2. Melakukan perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling.
Seksi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penetapan dan penerbitan tugas produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas. 2. Mendata penerimaan dan pengelolaan SPT, penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
Seksi Penagihan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan urusan penata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak. 2. Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
Seksi Pemeriksaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan pajak lainnya, 2. Pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksaan pajak.

Lanjutan Tabel 7

1	2
<i>Job Title</i>	<i>Job Description</i>
Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	1. Melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subyek, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan wajib pajak baru. 2. Melakukan penyuluhan.
Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV	1. Melakukan pengawasan kewajiban perpajakan WP. 2. Melakukan bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, 3. Melakukan penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data WP 4. Melakukan evaluasi hasil banding.
Kelompok Jabatan Fungsional	1. Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya. 2. Melakukan tugas dari jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

Sumber : *Pengelolaan Data dan Informasi di KPP Pratama Malang Selatan 2018*

Pembuatan e-Faktur Pajak membutuhkan sistem pengolahan data elektronik yang baik agar pelaksanaan dalam penggunaan aplikasi e-Faktur Pajak dapat berjalan dengan lancar dan tujuan penerapan e-Faktur Pajak dapat tercapai dengan baik. Aplikasi e-Faktur Pajak merupakan sebuah aplikasi atau sistem informasi pengolahan data yang menghasilkan Faktur Pajak berbentuk elektronik sebagai keluaran (*output*). Berikut tahap-tahap aplikasi e-Faktur Pajak dalam menghasilkan *output* melalui *data processing circle* (siklus pengolahan data) sebagai berikut :

1. *Origination* yaitu dalam tahap ini dilakukan pengumpulan data milik Pengusaha Kena Pajak yang menjadi syarat untuk dapat menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak selanjutnya dilakukan pencatatan ke dalam dokumen dasar, seperti Sertifikat Elektronik dan Nomor Seri Faktur Pajak.

2. *Input* merupakan tahap dimana data yang telah masuk ke dalam dokumen dasar dimasukkan ke dalam aplikasi e-Faktur Pajak.
3. *Processing* merupakan tahapan dimana data yang sudah dimasukkan diolah dan diproses dengan membandingkan permintaan dan syarat yang telah ditentukan oleh Dirjen Pajak yaitu Pengusaha Kena Pajak harus melaporkan SPT Masa PPN tiga bulan terakhir dan PKP harus melakukan pengisian data transaksi dalam aplikasi e-Faktur Pajak.
4. *Output* merupakan tahap dimana data transaksi yang sudah ter-*record* telah selesai diproses yang nantinya akan diproses sehingga menghasilkan Faktur Pajak berbentuk elektronik.
5. *Distribution* merupakan tahap ini data e-Faktur Pajak yang dihasilkan dapat diunggah (*upload*) ke Direktorat Jendral Pajak.
6. *Storage* merupakan tahapan dimana tahapan e-Faktur Pajak yang di upload telah mendapatkan persetujuan (*approval*) dan dapat dikirim melalui *email* atau disimpan dalam bentuk PDF yang nantinya menjadi bukti otentik telah dilakukannya pemungutan PPN oleh Pengusaha Kena Pajak.

Untuk bisa melaksanakan apa yang diterapkan oleh *job description* dengan baik, maka diperlukan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik. Penerapan Prinsip Akuntabilitas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dalam wawancara pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB dengan Bapak Arindra bagian Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 (Waskon1) di ruang kerja menyatakan:

“Setiap petugas yang bekerja disini harus mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan memiliki rasa tanggung jawab dan kedisiplinan yang tinggi sesuai dengan *jobdesc*-nya. Petugas dituntut untu bisa mengoperasikan komputer dan mempunyai kemampuan mengelola layanan dengan baik. Ada pelatihan kepegawaian di KPP juga, materi yang diberikan beragam sesuai tugas dan fungsi di KPP. Kami juga memberikan bimbingan dan memberikan praktek bagi pegawai baru agar mereka cepat menguasai tugasnya masing-masing”.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Dani ruang kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dalam wawancara pada tanggal 16 Januari 2017 pukul 11.00 WIB dengan sebagai berikut :

“Prinsip akuntabilitas bisa dilihat dari penetapan rincian tugas dan tanggung jawab semua karyawan secara jelas dan sesuai dengan visi, misi dari Dirjen Pajak. Untuk PKP setiap tranksaksi diterbitkannya faktur pajak otomatis semua transaksi akan di *record* atau tercatat didalam basis data perpajakan, sehingga akuntabilitas dari Kantor Pelayanan Pajak dapat memonitoring berapa transaksi Pengusaha Kena Pajak, berapa pajak yang harus dibayar, dan berapa pajak yang sudah dibayar, sehingga jika Pengusaha Kena Pajak ada kekurangan pajak yang harus dibayar bisa ditagih”.

Direktorat Jendral Pajak menerapkan prinsip akuntabilitas dengan memberikan tanggung jawab kepada pegawai pajak untuk melakukan pengawasan dan pengarahan dengan adanya kejelasan mengenai fungsi, sistem dan pertanggungjawaban sehingga *e-faktur* dapat menjadi efektif dan efisien. Pengusaha Kena Pajak tidak bisa sembarangan membuat *e-Faktur*. Dalam wawancara pada tanggal 17 Januari 2017 dengan Ibu Dhinik pukul 15.30 WIB di ruang pelayanan menyatakan bahwa :

“*E-faktur* dalam prinsip akuntabilitas itu mengenai kejelasan fungsi, sistem dan pertanggung jawaban dengan adanya sistem aplikasi *e-faktur* PKP tidak bisa lagi melakukan penyimpangan pajak karena sistem *e-faktur* ini dibuat memudahkan fiskus dalam meng-*crosscheck* data.

Hal senada juga dipaparkan oleh Bapak Deri selaku Waskon 1 pada tanggal 15 Januari 2017 pukul 15.00 WIB di ruang kerja dalam wawancara mengatakan:

“Prinsip akuntabilitas pegawai pajak dituntut untuk lebih teliti dalam mengawasi dan memonitoring setiap PKP dalam meminimalisir penyimpangan faktur pajak fiktif, yaitu dengan cara jika syarat dan ketentuan *e-faktur* tidak lengkap maka pihak KPP akan menolak dan menyuruh PKP untuk melengkapinya dan kembali mendaftarkan *e-faktur* kembali dan jika terdapat PKP yang melakukan penyimpangan dalam transaksi tersebut otomatis akan ketahuan”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui petugas yang mengelola layanan *e-Faktur Pajak* memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai dengan *job description* yang diberikan. Untuk mencapai kinerja yang optimal karyawan perlu di beri sistem penghargaan dan sanksi (*reward dan punishment system*). Pemberian *reward* akan memberikan semangat bagi karyawan dengan lebih efektif, dan pemberian sanksi akan memberikan motivasi untuk bekerja dengan sangat hati-hati.

Penerapan *e-Faktur Pajak* dilakukan secara bertahap yang diatur dalam Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-136/PJ/2014 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang diwajibkan membuat *e-Faktur Pajak*. *E-Faktur Pajak* di KPP Pratama Malang Selatan diterapkan oleh bagian Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sesuai dengan PER-16/PJ/2014. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa *Faktur Pajak Elektronik* atau yang kemudian disebut *e-Faktur Pajak* ini memiliki beberapa perbedaan dengan *Faktur Pajak kertas* atau konvensional dan *e-Faktur Pajak* memiliki beberapa keunggulan yang dapat memudahkan PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dalam pembuatan *Faktur Pajak* dan

pelaporan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam membuat Faktur Pajak berbentuk elektronik.

Keunggulan yang paling terlihat yaitu e-Faktur Pajak tidak perlu dicetak ke dalam kertas karena sudah berbentuk elektronik sehingga yang dapat dikirim ke pihak pembeli melalui *email* sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas dan biaya administrasi. E-Faktur Pajak juga dilengkapi dengan *QR code*. *QR code* merupakan kode yang berfungsi sebagai pengaman pada e-Faktur Pajak saat PKP melakukan transaksi. Kode tersebut berisi tentang data dan informasi terkait transaksi penyerahan Barang Kena Pajak dan penyerahan Jasa Kena Pajak yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak. *QR code* berfungsi sebagai pengganti tanda tangan basah dan dengan adanya *QR code* memberikan keuntungan bagi pihak pembeli dan pihak penjual. Pada pihak pembeli keuntungannya adalah terlindungi dari penyalahgunaan Faktur Pajak Fiktif sehingga mendapatkan kepastian bahwa pihak penjual telah melaporkan Pajak Pertambahan Nilai yang telah dibayar dari pihak pembeli, sedangkan dari pihak penjual keuntungannya adalah tanda tangan basah digantikan dengan tanda tangan elektronik, e-Faktur Pajak tidak harus dicetak sehingga mengurangi biaya kertas, biaya cetak, dan biaya penyimpanan data. Sistem aplikasi e-Faktur Pajak juga digunakan untuk membuat SPT Masa PPN, karena pada setiap transaksi yang terdapat pada e-Faktur Pajak yang telah dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak tersimpan dalam aplikasi e-Faktur Pajak sehingga setelah PKP menerbitkan e-Faktur Pajak, PKP dapat sekaligus membuat SPT Masa PPN. Untuk menjelaskan perbedaan dan kelebihan e-Faktur Pajak

secara lebih rinci, Tabel Perbedaan antara Faktur Pajak Kertas dengan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik sebagai berikut :

Tabel 8 : Perbedaan Faktur Pajak Kertas dan Faktur Pajak Elektronik

Perbedaan Faktur Pajak Kertas dan Faktur Pajak Elektronik			
No	Keterangan	Faktur Pajak Kertas	Faktur Pajak Elektronik
1	Format/lay out	Bebas tidak ditentukan dan dapat mengikuti contoh di lampiran per-24	Ditentukan oleh aplikasi/sistem yang ditentukan atau disediakan oleh DJP (terlampir)
2	Tanda Tangan	Tanda tangan basah diatas FP kertas	Tanda tangan elektronik berbentuk <i>QR Code</i> (terlampir)
3	Bentuk & Lembar	Diwajibkan berbentuk kertas dan jumlah lembar diatur oleh DJP	Tidak diwajibkan dalam dicetak dalam bentuk kertas
4	PKP yang membut	Seluruh PKP	PKP yang ditetapkan oleh DJP berdasarkan KEP-136/PJ/2014
5	Jenis Transaksi	Digunakan dalam seluruh jenis transaksi	Hanya digunakan untuk Penyerahan BKP/JKP saja
6	Prosedur Laporan / Upload dan Persetujuan DJP	Tidak memerlukan persetujuan dari DJP	e-faktur dilaporkan ke DJP dengan cara <i>upload</i> dan mendapat persetujuan DJP melalui proses <i>approval</i>
7	Mata Uang	Rupiah dan Dollar	Rupiah
8	Pelaporan SPT PPN	Menggunakan aplikasi tersendiri	Menggunakan aplikasi yang sama dengan aplikasi pembuatan e-Faktur

Sumber : Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Malang Selatan 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari prinsip akuntabilitas dari e-Faktur Pajak lebih efektif dan lebih ditingkatkan lagi dari yang sebelumnya. Hal ini dilihat dari perbedaan Faktur Pajak Manual dan Faktur Pajak berbentuk elektronik. Pada kesempatan lain peneliti melakukan wawancara dengan PKP sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan KPP Pratama Malang Selatan kepada Bapak Natan tanggal 18 Januari 2017 pukul 09.3 WIB mengemukakan bahwa :

“Pelayanan dari petugas-petugas yang ada di KPP Pratama Malang Selatan baik, pelayanan ramah, mulai masuk sudah disapa dengan dibantu mengambil nomor antrian oleh satpam yang ada didepan. Petugas loket juga ramah dan cekatan dalam melayani”.

Bapak Ferdinan juga menambahkan sebagai berikut :

“Petugas bagian loket sangat teliti dalam meminta data yang dibutuhkan sampai kalau ada yang kurang disuruh melengkapi dulu kekurangannya dan baru mendaftar atau melaporkan e-Faktur Pajak lagi” (Wawancara pada tanggal 19 Januari 2017 pukul 11.00 WIB di ruang pelayanan).

Berdasarkan wawancara di atas hasil dari keterangan Pengusaha Kena Pajak yang menggunakan layanan jasa KPP Pratama dalam memenuhi kewajiban perpajakan petugas pajak memberikan pelayanan yang ramah dan sangat teliti dalam melayani Pengusaha Kena Pajak. Jika dilihat dari penerapan e-Faktur Pajak dalam prinsip akuntabilitas, e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan sudah berjalan cukup efektif.

c. Responsibility

Responsibilitas yaitu kesesuaian (kepatuhan) di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku. Prinsip responsibilitas perusahaan dituntut untuk bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala aturan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Adapun perwujudan *Good Corporate Governance* dalam pertanggungjawaban pelaksanaan e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sebagaimana dikemukakan oleh narasumber dalam wawancara pada tanggal 15 Januari 2017 pukul 15.00 WIB dengan Bapak Deri diruang Waskon 1 menyatakan:

“Pertanggung jawaban diwujudkan dalam bentuk pelaporan dari wajib pajak PKP yang dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak seperti SPT Masa PPN setiap bulan dari transaksi-transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak”

Direktorat Jendral Pajak meluncurkan sistem aplikasi elektronik yang tujuannya memberi kemudahan bagi wajib pajak ataupun pengusaha kena pajak dalam melaporkan dan membayar pajak dan menghapus adanya penyimpangan pajak seperti pengusaha kena pajak fiktif, pengusaha kena pajak ganda. Hal senada dipaparkan oleh Ibu Dhinik Pada tanggal 17 Januari 2017 pukul 15.30 WIB diruang pelayanan pajak menyatakan dalam wawancaranya bahwa:

“Target kami meningkatkan sistem pelayanan semaksimal, dan senyaman mungkin. Pertanggungjawaban dari petugas KPP melayani berbagai keluhan mengenai kesulitan yang dihadapi pengusaha kena pajak dalam melakukan pembayaran menggunakan aplikasi *e-Faktur*”.

Dalam wawancara pada tanggal 16 Januari 2017 pukul 11.00 WIB dengan Bapak Dani selaku Kepala Pelayanan mengatakan :

“Dalam segi pertanggungjawaban pada saat PKP mendaftarkan *e-faktur* itu harus direkturnya sendiri tidak boleh diwakilkan agar direktur tersebut sadar akan pajak dan direktur tersebut mengerti jika terjadi apa-apa”.

Direktorat Jendral Pajak menyediakan *e-Faktur Pajak* dalam rangka memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan menggunakan layanan perpajakan secara elektronik. Pada layanan aplikasi berbentuk elektronik ini Dirjen Pajak akan memberikan sertifikat elektronik kepada Pengusaha Kena Pajak yang digunakan untuk memperoleh pelayanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Dirjen Pajak berupa layanan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak pada laman *website* pajak.

Pengajuan sertifikat elektronik dilakukan Pengusaha Kena Pajak sejak 1 Januari 2015 melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan. Dalam wawancara Bapak Arindra pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB menyatakan bahwa :

“Pertanggungjawaban pada saat Pengusaha Kena Pajak mendaftarkan e-faktur pajak dilakukan sendiri tidak boleh diwakilkan oleh siapa-siapa. Tujuannya agar Dirut sadar akan kewajibannya membayar pajak”.

Sertifikat Elektronik diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak setelah PKP mengajukan permintaan dan menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak. Syarat dan ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Surat Permintaan Sertifikat Elektronik dan Surat Pernyataan Persetujuan Penggunaan Sertifikat Elektronik ditandatangani dan disampaikan oleh pengurus Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan secara langsung ke KPP tempat PKP dikukuhkan tidak diperkenankan untuk dikuasakan ke pihak lain.
- b. Pengurus yang dimaksud mempunyai wewenang ikut menentukan kebijakan atau mengambil keputusan dalam menjalankan perusahaan dan namanya tercantum dalam SPT Tahunan PPh Badan tahun pajak terakhir yang jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo pada saat pengajuan surat permintaan Sertifikat Elektronik.
- c. SPT Tahunan PPh Badan harus sudah disampaikan ke KPP dengan dibuktikan asli

SPT Tahunan PPh Badan beserta bukti penerimaan surat terima pelaporan SPT;

- d. Menyediakan berkas surat pengangkatan pengurus yang bersangkutan dan akta pendirian perusahaan asli penunjukkan sebagai Badan Usaha Tetap (BUT) dari perusahaan induk diluar negeri;
- e. Pengurus harus menunjukkan fotocopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga (KK) , dalam hal pengurus merupakan Warga Negara Asing, pengurus harus menunjukkan fotocopi paspor, Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dan yang terakhir pengurus harus menyampaikan pas foto *softcopy* terbaru yang disimpan dalam *compactdisc* (CD) atau media lain sebagai kelengkapan surat permintaan Sertifikat Elektronik. Dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara pada tanggal 18 Januari 2017 pukul 14.00 WIB kepada Ibu Febrina sebagai Pengusaha Kena Pajak dalam wawancara menyatakan:

“Saya sebagai Pengusaha Kena Pajak merasa sedikit direpotkan dengan peraturan *e-faktur*, PKP terlalu direpotkan untuk melakukan registrasi *e-faktur* karena tidak bisa diwakilkan oleh *assistant* atau bawahan saya”

Hal senada juga disebutkan oleh Bapak Ferdinan pada wawancara tanggal 19 Januari 2017 pukul 14.00 WIB sebagai Pengusaha Kena Pajak di ruang pelayanan menyatakan:

“Kalau dari segi pertanggung jawaban, saya mendapat surat panggilan dari KPP, tadinya saya sudah menyuruh orang kepercayaan saya untuk mendaftarkan *e-faktur*, tetapi pegawai pelayanan menolak dan saya disuruh datang ke KPP untuk mendaftarkan *e-faktur* sendiri. Saya sudah melakukan kewajiban untuk membayar pajak semestinya tidak direpotkan untuk datang ke KPP”.

Hal senada di ungkapkan dalam wawancara pada tanggal 24 Januari 2017 pukul 10.00 WIB, dengan Bapak Silvia sebagai Pengusaha Kena Pajak mengungkapkan:

“Dilihat dari segi responsibilitas saya sebagai PKP keberatan, karena terlalu banyak prosedur yang merepotkan, seharusnya Dirjen Pajak memberikan kemudahan dalam registrasi, kenapa tidak bisa diwakilkan, terus bagaimana

kalau ada Pengusaha Kena Pajak yang sedang berada diluar negeri apakah harus datang jauh-jauh untuk melakukan registrasi e-Faktur Pajak tanpa bisa diwakilkan oleh orang kepercayaan, semua bisa diperbaiki lagi dengan cara menyediakan registrasi *online* dengan cara scan kelengkapan data yng bisa dikirim melalui *email* misalnya. Dirjen Pajak membuat e-Faktur berbasis elektronik harusnya regristrasinya juga bisa dengan cara *online* dong mba.”

Hasil kesimpulan yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan Pengusaha Kena Pajak masih terdapat beberapa Pengusaha Kena Pajak yang merasa direpotkan dengan aturan pembuatan e-Faktur Pajak, PKP merasa bahwa dirinya sudah membayar pajak tetapi masih disulitkan dengan dituntut untuk datang ke KPP. Padahal sistem e-faktur itu sendiri sudah menggunakan elektronik. Seharusnya cara mendaftar e-faktur pun biasa dengan cara elektronik, tidak perlu datang ke KPP, misalnya dengan cara mengirim *scan* an e-KTP, Kartu Keluarga (KK), foto Direktur utama perusahaan, mengisi biodata dan berkas lainnya yang berkaitan dengan perusahaan atau bisa diwakilkan oleh tangan kanan perusahaan, karena mereka juga berhak mendapat rasa nyaman dari pelayanan yang diberikan Dirjen Pajak. Jika Pengusaha Kena Pajak adalah seorang Warga Negara Asing (WNA) dan sedang berada dinegaranya apakah PKP WNA tersebut harus jauh-jauh datang ke Indonesia hanya untuk mengurus regristrasi e-Faktur Pajak, sehingga menurut PKP masih kurang efektif karena masih memberikan kesulitan bagi PKP dalam melakukan kewajiban perpajakan.

d. *Independency*

Independency atau kemandirian adalah prinsip yang mengatur tentang pengelolaan perusahaan. Suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak

sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Independensi penting sekali dalam proses pengambilan keputusan. Hilangnya independensi dalam proses pengambilan keputusan akan menghilangkan objektivitas dalam pengambilan keputusan tersebut. Dalam wawancara dengan Bapak Arindra bagian Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 (Waskon1) pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Semua aplikasi atau pun sistem yang dikelola dari DJP dikelola dan dibangun oleh internal DJP. Aplikasi tersebut dikhususkan hanya untuk DJP saja tidak digunakan oleh Kantor lain. Sehingga data dijamin kerahasiaannya”.

Dalam wawancara dengan Bapak Dhani pada tanggal 16 Januari 2017 pukul 11.00 di ruang kerja memaparkan bahwa:

“Dengan adanya akun PKP wajib pajak diharuskan memenuhi prinsip dari dasar perpajakan setiap aransemen menghitung sendiri, menyeter sendiri, melapor sendiri, dan dengan adanya *e*-faktur bertransaksi sendiri, membuat faktur sendiri dan membayarkan apa yang harus dibayarkan”.

Penerapan *e*-faktur pajak di KPP Pratama Malang Selatan Mulai 1 Juli 2015 Dirjen Pajak memberikan peraturan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama mengharuskan seluruh Pngusaha Kena Pajak menggunakan *e*-Faktur Pajak sebagaimana di kukuhkan di KPP masing-masing sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151.PMK.03/2013. Proses yang harus dilakukan untuk mendapatkan *e*-Faktur Pajak PKP harus terlebih dahulu melakukan permohonan Kode Aktivasi dan *Password*. Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Arindra sebagai Seksi Pengawasan dan Konsultasi I pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB mengatakan:

“Untuk bisa menggunakan e-Faktur Pajak PKP harus registrasi ulang, registrasi ulang dimulai sejak february sampai desember 2012. PKP baru melakukan permohonan kode aktivasi dan *password* di KPP Pratama Malang Selatan. Surat permohonan terdapat pada lampiran PER-24 wajib diisi lengkap dan ditandatangani PKP. Kalau PKP memenuhi syarat, KPP Pratama Malang Selatan akan memberikan surat pemberitahuan kode aktivasi yang dikirim lewat pos atau via *email* dari KPP. Kalau tidak memenuhi syarat KPP akan memberikan surat pemberitahuan penolakan kode aktivasi dan *password* ke PKP”.

Pengusaha Kena Pajak harus mengajukan surat permohonan kode aktivasi dan *password* ke KPP sesuai dengan tempat PKP dikukuhkan. Surat permohonan kode aktivasi dan *password* terdapat pada lampiran PER-24 wajib diisi lengkap dan ditandatangani sendiri oleh PKP yang bersangkutan atau bisa juga diwakilkan tetapi dengan surat kuasa dari PKP dan disampaikan langsung ke KPP Pratama Malang Selatan dengan menunjukkan surat identitas asli sesuai dengan identitas yang tercantum dalam surat permohonan. KPP Pratama Malang Selatan akan menerbitkan surat balasan kode aktivasi dan *password* apabila PKP memenuhi syarat yaitu PKP sudah melakukan registrasi ulang PKP dan laporan hasil registrasi ulang yang menyatakan PKP tetap dikukuhkan sebagai PKP. Jika PKP memenuhi syarat ketentuan, KPP Pratama Malang Selatan akan menerbitkan surat pemberitahuan kode aktivasi yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan dan dikirim melalui pos dengan amplop tertutup ke alamat PKP sedangkan, *password* dikirim melalui via *email* PKP. Apabila PKP tidak memenuhi syarat ketentuan maka KPP akan menerbitkan surat pemberitahuan penolakan Kode Aktivasi dan *Password*. PKP yang menerima surat pemberitahuan penolakan Kode Aktivasi dan *Password* dapat mengajukan

kembali permohonan Kode Aktivasi dan *Password* setelah memenuhi syarat ketentuan yang berlaku.

Pengusaha Kena Pajak yang sudah mendapatkan Kode Aktivasi dan *Password* dari KPP Pratama Malang Selatan harus melakukan aktivasi layanan perpajakan secara elektronik (Akun Pengusaha Kena Pajak) yang disediakan oleh Dirjen Pajak. Aktivasi akun PKP dengan menggunakan Kode Aktivasi yang sudah diterima oleh PKP dengan cara menyampaikan surat permintaan aktivasi akun PKP atau dengan cara melalui *website* yang telah disediakan Dirjen Pajak (<https://efaktur.pajak.go.id/login>) dengan mengikuti petunjuk pengisian (*manual user*) yang disediakan oleh Dirjen Pajak.

Sertifikat Elektronik merupakan sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subyek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang disediakan oleh Dirjen Pajak. Sertifikat Elektronik yang diberikan kepada PKP berfungsi sebagai otentifikasi pengguna layanan perpajakan secara elektronik. Layanan tersebut berupa layanan penerimaan Nonor Seri Faktur Pajak (NSFP) melalui *website* yang disediakan oleh pihak Dirjen Pajak <https://efaktur.pajak.go.id/login> dan penggunaan aplikasi atau sistem elektronik yang disediakan oleh Dirjen Pajak untuk pembuatan Faktur Pajak Elektronik. Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Arindra sebagai Seksi Pelayanan pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.0 WIB mengatakan:

“Pengusaha Kena Pajak yang sudah melakukan aktivasi akun PKP bisa lanjut mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik (SE). Sertifikat Elektronik ini berfungsi sebagai bukti otentik kalau PKP tersebut jadi pengguna layanan perpajakan elektronik. SE ini bisa dicontohkan jika naik kendaraan kita harus

punya SIM maka dari itu jika menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak harus memiliki SE”.

Jika sudah melakukan aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak dan PKP bisa memperoleh Sertifikat Elektronik, serta menyetujui syarat ketentuan yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak. Syarat dan ketentuan untuk mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik yaitu sebagai berikut :

- 1) Surat Permintaan SE dan Surat Pernyataan Persetujuan Sertifikat Elektronik ditandatangani dan disampaikan oleh PKP yang bersangkutan secara langsung ke KPP Pratama Malang Selatan;
- 2) Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Badan harus sudah disampaikan ke KPP dengan dibuktikan asli SPT Tahunan Pajak Penghasilan Badan beserta bukti penerimaan surat tanda terima pelaporan SPT;
- 3) Jika nama pengurus tidak tercantum dalam SPT Tahunan PPh, maka pengurus tersebut harus menunjukkan SPT tahunan asli dan menyerahkan fotokopi surat pengurus yang bersangkutan dan akta pendirian perusahaan.
- 4) Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan data asli dan menyerahkan fotokopi kartu identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK);
- 5) Apabila pengurus merupakan Warga Negara Asing (WNA), PKP harus menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi paspor, Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP);

- 6) Memberikan softcopy pas foto terbaru yang disimpan dalam *Compac Disc* (CD) atau media lain.

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Arindra sebagai Seksi Pengawasan dan

Konsultasi I pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB mengatakan:

“Pada 1 Januari 2015 PKP diberi kemudahan untuk melakukan pengajuan permintaan Sertifikat Elektronik (SE) dapat dilakukan secara langsung datang ke KPP Pratama Malang Selatan atau secara online melalui laman *website* yang disediakan oleh DJP. Kalau PKP melengkapi semua persyaratan yang diperlukan bagian Waskon 1 akan melayani langsung PKP. Mengecek kelengkapan dokumen persyaratan, jika semua sudah lengkap baru buka aplikasi e-Nofa *online* terus masukan NPWP PKP. Lalu PKP memasukkan *password* dan *passphrase* jika sudah disetujui melalui proses *approval* lalu *download* Sertifikat Elektronik dan *passphrase* lalu mencetak tanda terima untuk diberikan ke PKP. Untuk cara *online* dan *login* dengan memasukkan *password* dan membuat *passphrase*. Setelah itu PKP menunggu *approval* dari DJP. Kalau sudah di *approve* PKP baru bisa *men-download* Sertifikat Elektroniknya”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam proses permintaan Sertifikat Elektronik, PKP harus memasukkan *password* dan *passphrase*. *Password* ini didapatkan pada saat PKP mengajukan aktivasi Akun PKP dan *password*, sedangkan *passphrase* merupakan suatu kata sandi yang bentuknya berupa gabungan huruf dan angka yang digunakan untuk mendapatkan Sertifikat Elektronik. Setelah PKP disetujui Sertifikat Elektronik oleh pihak Dirjen Pajak, maka PKP dapat mengunduh Sertifikat Elektronik tersebut sendiri ataupun diunduh oleh KPP. Direktorat Jendral Pajak mempunyai ketentuan yaitu 1 (satu) Sertifikat Elektronik hanya berlaku untuk 1 (satu) NPWP milik PKP dan satu aplikasi e-Faktur Pajak. Sertifikat Elektronik ini berlaku selama 2 (dua) tahun.

Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) digunakan untuk penomoran Faktur Pajak yang ditentukan oleh Dirjen Pajak. Pengusaha Kena Pajak dapat meminta NSFP dengan cara datang langsung ke KPP Pratama Malang Selatan dengan mengajukan surat permintaan Nomor Seri Faktur Pajak atau dengan cara *online* melalui *website* aplikasi e-Nofa yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Arindra sebagai Seksi Pengawasan dan Konsultasi I pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB mengatakan :

“Kalau PKP sudah mendapatkan Sertifikat Elektronik, selanjutnya dapat meminta Nomor Seri Faktur Pajak. permintaan NSFP ini bisa datang langsung ke KPP atau melalui *online* dengan cara membuka *website*. Syarat kalau mau mendapatkan NSFP ini harus sudah lapor SPT Masa PPN 3 bulan terakhir. Kalau syarat sudah dipenuhi, KPP akan menerbitkan surat pemberian NSFP. Kalau PKP yang melakukan secara *online* akan mendapatkan surat pemberian NSFP dalam bentuk elektronik”

Direktorat Jendral Pajak mewajibkan seluruh Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan sesuai dengan aturan dan ketentuan perundang-undang mulai 1 Juli 2015, Nomor Seri Faktur Pajak hanya diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak yang memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) Telah memiliki Kode Aktivasi dan *Password*
- 2) Telah melakukan aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak
- 3) Telah memiliki Sertifikat Elektronik
- 4) Telah melaporkan SPT Masa PPN dalam 3 (tiga) bulan terakhir yang sudah jatuh tempo secara berturut-turut pada tanggal PKP mengajukan permintaan NSFP.

Pengusaha Kena Pajak yang sudah melakukan Aktivasi Akun PKP dan memperoleh *Password* serta memperoleh Sertifikat Elektronik dapat menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak untuk membuat faktur pajak berbentuk elektronik dan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN. Aplikasi e-Faktur Pajak akan berjalan apabila PKP menyediakan laptop atau komputer dengan spesifikasi teknis seperti, *procedur dual core*, *memory 3 RAM*, kapasitas penyimpanan 50 GB *harddisk space*, monitor atau layar VGA dengan minimal resolusi layar 1024x768, *mouse*, *keyboard*, dan perangkat lunak berupa sistem operasi *Linux/Mac Os/Microsoft Windows*, *Java* versi 1.7 dan *Adobe Reader*.

Komputer Pengusaha Kena Pajak harus terhubung dengan internet (*online*) dalam membuat e-Faktur Pajak. Pengusaha Kena Pajak harus menyiapkan Nomor Seri Faktur Pajak yang telah diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan atau dari *website* e-Nofa langsung. Jika sudah PKP bisa lanjut membuka *website* e-Faktur Pajak yang telah disediakan oleh Dirjen Pajak yaitu <https://e-faktur.pajak.go.id/aplikasi> atau PKP datang langsung meminta aplikasi e-Faktur Pajak ke KPP Pratama untuk di instal ke dalam laptop Pengusaha Kena Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan pihak fiskus juga memberikan panduan dalam penggunaan aplikasi e-Faktur Pajak dalam pembuatan Faktur Pajak berbentuk elektronik.

Pada prosedur penggunaan aplikasi e-Faktur Pajak, Waskon I sudah memberikan panduan berformat PDF dengan tutorial video untuk memudahkan Pengusaha Kena Pajak dalam melakukan pembuatan faktur pajak elektronik sendiri.

Apabila PKP masih merasa bingung dan kesulitan PKP bisa datang ke KPP Pratama Malang Selatan untuk dibantu dan dibimbing dalam membuat e-Faktur Pajak oleh pihak fiskus pajak. Hal ini dilakukan agar Pengusaha Kena Pajak bisa menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak dengan lancar sehingga tujuan dari penerapan e-Faktur Pajak dapat tercapai yaitu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 Januari 2017 pukul 14.00 WIB pada Bapak Ferdinan sebagai Pengusaha Kena Pajak menyatakan bahwa:

“Pada saat mendaftar harus melengkapi persyaratan seperti permohonan kode aktivasi, aktivasi akun pajak, dan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak tidak bisa dilakukan dalam waktu 1 hari kerja paling tidak harus mengurus selama 3 hari dan menunggu surat balasan dari pihak Kantor Pratama Malang Selatan sehingga dalam waktu kurang efisien”.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Sutomo pada tanggal 23 Januari 2017 pukul 15.00 WIB sebagai PKP menyatakan bahwa :

“Terlalu banyak menyita waktu karena dalam pembuatan e-faktur pajak syarat yang dilengkapi tidak cukup dalam 7 hari kerja”.

Menurut Bapak Fadlan pada wawancara tanggal 24 Januari 2017 pukul 15.00 WIB di ruang tunggu mengatakan bahwa :

“Menurut saya aplikasi e-faktur ini terlalu rumit sebab saya sebagai PKP dituntut untuk membawa laptop untuk menginstal aplikasi e-faktur ini, aplikasi elektronik ini harusnya bisa digunakan pada *smartphone* sehingga lebih memudahkan PKP dalam melakukan kewajiban pajak”

Berdasarkan wawancara di atas yang dilakukan peneliti dengan Pengusaha Kena Pajak, jika dilihat dari *independency* yang menerapkan pengelolaan yang profesional pada sistem aplikasi e-faktur pajak masih kurang efektif karena dalam

pembuatan aplikasi e-faktur pajak ini Pengusaha Kena Pajak harus memenuhi data dan dokumen sebagai persyaratan, Pengusaha Kena Pajak dalam mengajukan permohonan surat-surat sangat menyita waktu sehingga, Dirjen Pajak harus memperbaiki dengan upaya mempermudah syarat-syarat yang diberikan untuk PKP dalam registrasi aplikasi e-faktur pajak tersebut dengan cara mempercepat proses dengan cara mempercepat mengirim surat pemberitahuan penolakan atau penerimaan sehingga tidak menyita banyak waktu dan memperbaiki modernisasi dengan cara aplikasi e-faktur pajak bisa dilakukan dengan *smartphone* sehingga lebih mempermudah proses pembuatan aplikasi e-faktur pajak tersebut.

e. *Fairness*

Fairness (Kewajaran) merupakan perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan harus senantiasa memperhatikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk diberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan. Pemangku kepentingan tersebut adalah Pengusaha Kena Pajak sebagai pengguna jasa pelayanan pajak.

Pengusaha Kena Pajak berhak menyampaikan pendapat dan KPP Pratama Malang selatan telah menyediakan *Komplain handling* (Pengaduan Layanan) untuk menampung berbagai keluhan yang dialami oleh Pengusaha Kena Pajak. Sebagaimana yang dijelaskan oleh dengan Bapak Deri bagian Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 (Waskon 1) di KPP Pratama Malang Selatan pada tanggal 15 Januari 2017 pukul 15.00 WIB di ruang kerja dalam wawancara menyatakan bahwa :

“Dengan adanya sistem e-Faktur Pajak ini keadilannya lebih terjamin PKP yang melakukan transaksi akan dipungut PPN secara legal karena dengan melebihi e-Faktur Pajak itu PKP harus membayar PPN sehingga lebih adil dibandingkan dulu tidak ada batasan antara PKP dan Non-PKP. Sekarang semua PKP wajib bayar PPN karena setiap PKP melakukan transaksi tercatat didalam e-Faktur Pajak”.

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Dhinik pada tanggal 17 Januari 2017 pukul 15.30 WIB di ruang pelayanan pajak yang menyatakan bahwa:

“Prinsip keadilan dari e-faktur ini adalah penjual menerbitkan faktur pajak keluaran berarti penjual memungut PPN dari pembeli, kalau misalkan pembeli mau menjual lagi berarti pembeli tersebut harus memungut PPN dari pembeli yang lain, agar pembeli tidak dikenakan pajak berganda fakturnya bisa dikreditkan untuk faktur pajak masukan. Pajak masukan mengurangi pajak keluaran”.

Dalam wawancara dengan Bapak Dani pada tanggal 16 Januari 2017 pukul 11.00 WIB selaku Kepala Pelayanan Pajak di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Kantor Pelayanan Pajak telah memberikan perlakuan yang proposional tanpa membeda-bedakan Pengusaha Kena Pajak dengan keluhan ataupun kesulitan yang masing-masing Pengusaha Kena Pajak hadapi”.

Kantor Pelayanan Pajak telah memberi kesempatan kepada Pengusaha Kena Pajak jika ada hal yang tidak dimengerti mengenai pajak, PKP dapat menyampaikan pendapat kepada bagian Waskon 1, atau melalui saluran komunikasi (*website*), dan saluran pelayanan (*call center*). Pengusaha Kena Pajak yang mempunyai keluhan atau kendala dalam pelayanan KPP harus menyediakan layanan untuk segala masalah pajak dan *complain*.

Dalam wawancara dengan Bapak Arindrapada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku Waskon 1 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Keadilannya pada aplikasi e-faktur pajak ini lebih terjamin keamanan PKP dalam melakukan transaksi karena akan dipungut PPN secara legal. PKP wajib

membayar PPN karena setiap transaksi tercatat otomatis, sedangkan dulu PKP tidak ada batasan antara PKP dan non-PKP”

Prinsip *fairness* yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan secara proporsional tanpa membeda-bedakan latar belakang Pengusaha Kena Pajak dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara menangani apa yang menjadi keluhan Pengusaha Kena Pajak sebagai orang yang memenuhi kewajiban pajak agar lebih dimudahkan. Dirjen Pajak harus lebih baik lagi dalam melayani dan memberikan fasilitas yang baik agar Pengusaha Kena Pajak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor pendukung

Berdasarkan data yang telah peneliti terdapat beberapa faktor pendukung secara internal maupun eksternal mengenai pelaksanaan pelayanan pajak dengan menggunakan sistem aplikasi e-Faktur Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Faktor-faktor pendukung yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara yang peneliti lakukan. Berikut faktor pendukung secara internal di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, dalam wawancara dengan Bapak Arindra pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB bagian pelayanan diruang pelayanan mengatakan :

“Dengan adanya sistem aplikasi e-Faktur Pajak terjadinya penyimpangan faktur pajak fiktif lebih bisa dikendalikan karena sistem aplikasi yang membantu pegawai pajak dalam memantau dan memonitoring setiap Pengusaha Kena Pajak yang melakukan transaksi akan tercatat kedalam data faktur yang sudah disediakan”.

Dalam wawancara pada tanggal 16 januari 2017 pukul 11.00 dengan Bapak Dani bagian pelayanan diruang pelayanan mengatakan bahwa :

“Dirjen Pajak menyediakan sistem aplikasi yang dirancang sedemikian sulit karena bertujuan untuk menghilangkan faktur pajak fiktif dan faktur pajak berganda yang selama ini merugikan negara. Pengusaha Kena Pajak Pembeli juga tidak perlu khawatir karena PPN yang disetorkan oleh pembeli datanya telah dilaporkan ke Direktorat Jendral Pajak oleh PKP Penjual”.

Untuk melakukan pelaporan Pengusaha Kena Pajak wajib mendaftarkan e-Faktur Pajak, sehingga Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan sosialisasi kepada Pengusaha Kena Pajak, sosialisasi tersebut dilakukan baik dari petugas pajak dengan cara petugas pelayanan memberitahu dan membantu memberikan langkah-langkah bagaimana tentang syarat dan tata cara membuat e-Faktur Pajak, dari mendaftarkan hingga Pengusaha Kena Pajak melaporkan dan *upload* bukti e-Faktur Pajak secara *online* dengan menggunakan laptop Pengusaha Kena Pajak masing-masing. Pihak Kantor Pelayanan Pajak pun juga telah menyebarkan poster-poster untuk mengajak Pengusaha Kena Pajak mendaftarkan e-Faktur Pajak. Dalam wawancara pada tanggal 17 januari 2017 pukul 15.30 dengan Bapak Dhinik bagian pelayanan diruang pelayanan mengatakan bahwa :

“Memudahkan pengawasan dengan adanya proses validasi pajak masukan dikurangi pajak keluaran, dan adanya data lengkap Pengusaha Kena Pajak mempermudah pelayanan karena mempercepat proses pemeriksaan, serta pelaporan”.

Tindakan sosialisasi dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan ini patut untuk diapresiasi karena aktif ke instansi-instansi untuk mengajak Pengusaha Kena Pajak secara langsung. Faktor pendukung secara eksternal salah satunya adalah berasal dari kesadaran Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan itu

sendiri. Beberapa Pengusaha Kena Pajak, sudah memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajibannya hal tersebut karena PKP merasa wajib melakukan kewajibannya selaku wajib pajak dan melakukan kewajiban pajak sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Perpajakan dari Direktorat Jendral Pajak. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. Dalam wawancara dengan Bapak Sutomo pada tanggal 23 Januari 2017 pukul 15.00 WIB selaku Pengusaha Kena Pajak diruang pelayanan mengatakan bahwa:

“Adanya sistem aplikasi e-Faktur Pajak ini saya terbantu karena tidak perlu datang ke KPP untuk melapor, sehingga tidak banyak waktu yang terbuang dan dengan adanya e-Faktur Pajak biaya print dan biaya kertas tidak diperlukan lagi”

Hal senada juga dinyatakan oleh Ibu Meliani pada tanggal 23 Januari 2017 pukul 13.00 WIB diruang pelayanan dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Sistem e-Faktur Pajak adalah sistem yang dikeluarkan oleh Dirjen Pajak sangat membantu selain menghemat biaya dan waktu pelaporan bisa dilakukan dimana saja, tidak perlu menggunakan tanda tangan basah lagi karena sudah diganti dengan tanda tangan elektronik”

Seluruh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan transaksi baik penjualan ataupun transaksi pembelian yang dulunya dilakukan secara manual sekarang sudah diwajibkan menggunakan sistem aplikasi e-faktur. Bagi Pengusaha Kena Pajak Penjual dengan adanya e-Faktur Pajak ini terbantu dengan adanya sistem aplikasi e-Faktur dalam pembuatan SPT Masa PPN dan memperoleh kemudahan dapat meminta Nomor Seri Faktur Pajak melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (DJP), sehingga tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan tanda tangan basah digantikan dengan

tanda tangan elektronik, e-Faktur Pajak tidak harus dicetak sehingga dapat mengurangi biaya kertas, biaya cetak, biaya penyimpanan, sedangkan bagi Pengusaha Kena Pajak Pembeli dengan adanya sistem aplikasi e-Faktur ini lebih terlindungi dari penyalahgunaan faktur pajak yang tidak sah, karena faktur pajak dilengkapi dengan pengamanan berupa QR code yang dapat diverifikasi menggunakan *smartphone*/HP tertentu sehingga PKP Pembeli mendapatkan kepastian bahwa PPN yang disetorkan oleh pembeli datanya telah dilaporkan ke Direktorat Jendral Pajak oleh PKP Penjual. Selain itu terdapat juga PKP yang merasa ingin mencoba karena rasa penasaran. Walaupun layanan e-Faktur ini termasuk baru karena baru berjalan 2 (dua) tahun. Karena rasa penasaran dan ingin mencoba inilah yang membuat PKP tertarik untuk mencoba kemudahan dan kepraktisan yang diberikan oleh e-Faktur.

b. Faktor Penghambat

Untuk faktor penghambat secara internal yaitu jaringan koneksi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan itu sendiri, *server* yang terkadang mengalami gangguan apalagi bila waktu-waktu tertentu seperti pada tanggal-tanggal akhir bulan karena semua pembayaran pajak berakhir diakhir bulan. Jaringan koneksi internet sangat lambat hal ini mengganggu kenyamanan Pengusaha Kena Pajak dalam melakukan sistem pelaporan. Dalam wawancara Bapak Dani pada tanggal 16 Januari 2017 pukul 11.00 wib diruang kerja mengatakan bahwa :

“Kelemahan dari sistem internal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak masih menggunakan satu *server* sehingga semua data yang masuk membuat *server* menjadi *overload*, jika sudah *overload* otomatis semua sistem aplikasi elektronik Dirjen Pajak menjadi terganggu pelayanannya”

Hal senada di paparkan oleh Ibu Dhinik selaku bagian pelayanan e-faktur pada tanggal 17 Januari 2017 pukul 15.30 WIB diruang kerja menyatakan:

“Walaupun mempunyai keunggulan dalam kecanggihan sistem aplikasi elektronik ini tetapi sistem e-faktur pajak juga memiliki kelemahan terkadang signal koneksi internet dari dalam Kantor Pelayanan Pajak terkadang mengalami gangguan seperti koneksi yang lambat sehingga mengganggu sistem pelayanan pajak”.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh Bapak Arindra selaku Waskon 1 pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.00 WIB diruang konsultasi menyatakan bahwa :

“Dalam Kantor Pelayanan Pajak sistem pengelolannya belum secanggih sistem pengolahan perusahaan, disini KPP masih menggunakan satu *server* untuk menampung seluruh data pajak bahkan pernah sampai meledak, sehingga kadang terjadi *overload* dan menyebabkan *server* lemot bahkan mengalami kerusakan hal ini mengganggu kinerja KPP untuk melayani WP PKP yang melakukan pembayaran dan pelaporan pajak”.

Berikut penjelasan dari Bapak Deri pada tanggal 15 Januari 2017 pukul 15.00 WIB selaku Waskon 1 e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan :

“Untuk kekurangan aplikasi ini, yang pertama *server* dan *auto update* kadang gak jalan, kalau *server down* kita nggak bisa ngapa-ngapain. Kalau dari aplikasi *local problemnya* di lokal kita bisa bantu atasi, kalau *problemnya* dari *server jaringan* kita gak bisa bantu. Jadi Cuma sekedar menginformasikan ke kantor pusat kalau terjadi gangguan pada *server* jadi pusat akan memperbaikinya”.

Berdasarkan wawancara di atas, kendala yang pertama dalam penerapan e-Faktur Pajak adalah aplikasi e-Faktur Pajak memiliki kekurangan yang menghambat dalam pembuatan e-Faktur Pajak. Kekurangan aplikasi e-Faktur Pajak ini yaitu jaringan *server* dari sistem e-Faktur Pajak yang dikelola Dirjen Pajak yang sering mengalami gangguan. Pihak KPP Pratama Malang Selatan tidak dapat mengatasi

masalah tersebut karena jaringan *server* dari sistem e-Faktur Pajak sepenuhnya diatur oleh Dirjen Pajak. Kekurangan selanjutnya adalah fitur *auto update* dalam aplikasi e-Faktur Pajak tidak dapat berjalan. Kendala ini KPP Pratama Manalng Selatan dapat membantu mengatasi karena masalahnya hanya dalam aplikasinya.

Mengenai jaringan internet merupakan elemen penting untuk melakukan pelaporan menggunakan e-Faktur Pajak, namun selain dapat mendukung sistem e-Faktur jaringan internet juga dapat menghambat terlaksananya e-Faktur Pajak. Hal ini dikarenakan di Indonesia jaringan internet belum merata dan memadai. Terdapat beberapa wajib pajak yang merasakan jaringan internet bermasalah terutama saat batas akhir pelaporan karena pada saat yang bersamaan banyak wajib pajak lain melakukan pelaporan juga. Terdapat pula *server* yang meledak karena tidak sanggup menampung banyaknya penyimpanan data pajak, hal ini karena Dirjen Pajak belum menggunakan sistem yang lebih canggih dan masih menggunakan satu *server* untuk mengerjakan semua aplikasi yang menggunakan elektronik sehingga *server* tersebut tidak mampu menampung data lagi.

Faktor penghambat secara internal adalah sarana dan prasarana yaitu dari koneksi internet yang masih terdapat kendala ketika jaringan dari Direktorat Jendral pajak mengalami gangguan atau *offline*. Hal ini sering terjadi pada akhir bulan ketika mendekati tanggal batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai. Pada saat *server* dari Dirjen Pajak terlalu sibuk menyebabkan jaringan menjadi berat dan dapat berhenti karena *overload*. Akibatnya sistem

pelayanan menjadi terganggu dan menghambat PKP dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Faktor penghambat secara eksternal yaitu berasal dari PKP itu sendiri, kurangnya pengetahuan wajib pajak pengusaha kena pajak berupa kekurang pahaman mengenai teknologi ataupun internet dan kurang pahaminya mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dari masing-masing wajib pajak PKP tersebut. Mengenai faktor penghambat secara eksternal peneliti mencoba untuk melakukan wawancara dengan PKP. Dalam wawancara pada tanggal 23 Januari 2017 pukul 15.00 WIB peneliti mewawancarai Bapak Sutomo sebagai PKP diruang pelayanan mengatakan bahwa :

“Saya sudah sering melakukan pelaporan menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak tetapi kadang saya sering lupa, biasanya kalau lupa saya datang ke KPP membawa laptop sendiri dan meminta tolong agar dibantu oleh petugas pelayanan bagian e-Faktornya”.

Kurang pahaminya Pengusaha Kena Pajak tentang teknologi dan internet dikarenakan oleh faktor usia dalam hal ini Wajib Pajak berusia tua dan terdapat beberapa PKP yang memang kurang mengerti dengan teknologi. PKP yang sudah diajari caranya oleh petugas pelayanan tetapi masih tidak bisa bahkan lupa bagaimana caranya. Padahal Direktorat Jendral Pajak sudah memberikan tatacara melalui *website* cara membuat e-faktur dan tata cara pelaporannya tetapi masih banyak saja PKP yang tidak mengerti. Walaupun pihak KPP telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, namun hambatan semacam ini akan tetap ada karena pada dasarnya setiap orang memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda.

Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keyakinan kepada PKP tentang program e-Faktur Pajak Pada sesuatu yang baru biasanya orang akan berpikiran tentang keragu-raguan dan bertanya tentang bagaimana program tersebut dan apakah program ini membantu atau mempersulit PKP. Hambatan yang beranggapan bahwa sistem e-Faktur Pajak ini ribet dan sulit hal ini biasanya disebabkan oleh wajib pajak yang belum mencoba e-Faktur. Hal ini karena wajib pajak belum paham dengan e-Faktur Pajak. Masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Wawancara di KPP Pratama Malang Selatan kepada Ibu Silvia selaku Pengusaha Kena Pajak pada 24 Januari 2017 pukul 10.00 WIB mengatakan bahwa:

“Kalau hambatan sih waktu awal itu ngeluh tentang aplikasi faktur pajak gak bisa di instal ke dalam laptop karena dianggap *virus* sama *antivirus avast*. Jadi waktu diinstal dia mendeteksi *virus* di aplikasi e-faktur terus aplikasi e-faktornya hilang. Orang KPP juga baru tau kalau ada kejadian seperti itu, dan mau gak mau saya harus menggunakan antivirus lain dilaptop biar e-Faktur Pajak bisa di instal”.

Wawancara di KPP Pratama Malang Selatan kepada Ibu Melia selaku Pengusaha Kena Pajak pada 23 Januari 2017 pukul 13.00 WIB mengatakan bahwa:

“Hambatannya kalau terjadi kerusakan di *hardware*nya laptopnya. Ini saya kesini mau konsultasi dibagian pelayanan e-Faktur Pajaknya mba. Masalahnya laptop *hardisk*nya mati otomatis sudah gak bisa dibuka lagi e-Faktur Pajaknya. Jadi apakah saya itu masih di scan PC itu kan memang untuk satu perusahaan kita gak bisa pindah-pindah ke laptop lain atau ke PC lain itu susah. Makanya saya kesini mau konsultasi apa masih bisa kita lihat lagi database. Saya rasa penghambatnya kalau *hardware* nya rusak kan kita mulai dari awal lagi terus datanya ini hilang atau gimana saya sendiri gak tau mba”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, kendala e-Faktur Pajak dianggap sebagai *virus* oleh aplikasi *antivirus* komputer *avast*, akibatnya aplikasi e-Faktur Pajak tidak dapat digunakan karena data dari aplikasi e-Faktur Pajak atau file e-Faktur Pajak

dideteksi sebagai *virus* sehingga akan terhapus secara otomatis oleh *antivirus avast*, sehingga terjadi kerusakan dari *hardware* komputer yang digunakan untuk membuat e-Faktur Pajak. Akibatnya data e-Faktur Pajak milik Pengusaha Kena Pajak tersebut hilang sehingga menghambat PKP dalam melakukan regridasi e-Faktur Pajak dan pembuatan SPT Masa PPN. Penerapan e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan sudah dilaksanakan berdasarkan peraturan perpajakan diatur dalam PER-16/PJ/2014. Namun masih terdapat beberapa kendala jaringan sistem e-Faktur Pajak dari Dirjen Pajak sehingga menghambat pembuatan e-Faktur Pajak dan SPT Masa PPN.

Penerapan e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan dapat disimpulkan masih belum berjalan dengan baik dengan efektif dan efisien sehingga perlu dioptimalkan lagi karena masih terdapat hambatan-hambatan yang menjadi kendala. Hal ini mengakibatkan penerimaan Pajak Pertambahan Nilai di KPP Pratama Malang Selatan tidak optimal, oleh karena itu DJP harus melakukan evaluasi untuk menyempurnakan dan membenahi prosedur maupun sarana yang digunakan dalam pelaksanaan penerapan e-Faktur Pajak.

C. Pembahasan

1. Implementasi *Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan efektifitas e-Faktur Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

a. *Transparency*

Transparansi merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut Sutedi (2012:11), prinsip transparansi ini lebih menekankan pada

keterbukaan penyedia layanan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu. Transparansi diperlukan agar perusahaan menjalankan bisnis secara objektif dan efektif. Untuk menjaga objektivitas dalam menjalankan bisnis, perusahaan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan.

Prinsip keterbukaan yang menjadi dasar utama adalah pengungkapan informasi yang relevan dan mudah diakses serta mudah dipahami *stakeholder*. Pada layanan e-faktur ini yang menjadi *stakeholder* adalah Pengusaha Kena Pajak karena PKP sebagai pengguna jasa pelayanan e-Faktur Pajak yang kepentingan utamanya adalah pelayanan informasi yang baik. Pada prinsip transparansi Pengusaha Kena Pajak berhak mengetahui segala informasi yang jelas dan dapat dimengerti dengan cara yang mudah diakses yang berhubungan dengan pelayanan pajak.

Pada layanan e-Faktur Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, keterbukaan tentang informasi diwujudkan dengan adanya sistem aplikasi elektronik yang dibuat oleh Dirjen Pajak. Hal ini diharapkan supaya wajib pajak merasa dimudahkan karena tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan kewajiban pajak dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena Dirjen Pajak menyediakan *website* (www.pajak.go.id) untuk wajib pajak yang membutuhkan informasi dan melihat peraturan yang baru yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak.

Penyebaran informasi e-Faktur Pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dilakukan dengan menggunakan media cetak dan media internet. Informasi sistem aplikasi e-Faktur Pajak yang diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak meliputi

informasi sistem pelayanan, cara registrasi e-Faktur Pajak, cara melaporkan hasil e-faktur, hingga cara mengupload hasil laporan transaksi. Media cetak yang digunakan adalah seperti, pamflet, spanduk, reklame, dan brosur ketersediaan media cetak tersebut hanya ada di dalam lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan saja. Informasi yang menggunakan media internet yaitu terdapat di *website*. Pada *website* tersebut terdapat informasi detail mengenai aplikasi e-Faktur Pajak ini yaitu Pengusaha Kena Pajak dapat membuka *website* (www.efakturpajak.go.id).

Pada penerapan prinsip transparansi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sudah cukup baik menurut Wajib Pajak. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Wajib Pajak sebagai pengguna pelayanan pajak. Wajib pajak berpendapat bahwa dengan adanya keterbukaan informasi yang dapat diakses dengan mudah melalui *online* dapat membantu mereka tidak perlu repot untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak, serta dapat diakses kapan saja dan dimana saja wajib pajak merasa dimudahkan cukup dengan membuka aplikasi elektronik yang dibutuhkan.

b. Accountability

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut Sutedi (2012:11). Prinsip akuntabilitas menekan pada pengelolaan perusahaan yang dikelola secara benar, terukur, dan sesuai dengan kepentingan perusahaan agar efektifitas dapat tercapai. Pada pelayanan pajak, setiap tugas dan karyawan yang mengelola layanan mempunyai peran penting dalam menciptakan layanan yang efektif oleh karena itu, perlu adanya kejelasan fungsi, struktur, sistem

untuk dapat membantu kelancaran dalam proses pengelolaan layanan yang diberikan pada wajib pajak sebagai pengguna layanan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan telah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam bentuk kejelasan tugas dan tanggung jawab yang mana perusahaan memiliki struktur organisasi dengan *job description* untuk masing-masing *job title* mempertanggungjawabkan kegiatannya melalui penilaian *key performance indicator* sebagai dasar dalam memberikan penghargaan (*reward*) atau sanksi (*punishment*) bagi karyawan yang melakukan pelanggaran. Hal tersebut menjadi tanggung jawab dan tolak ukur kinerja karyawan agar memotivasi dalam memberikan pelayanan.

Pada pengelolaan layanan e-Faktur Pajak masing-masing bidang dan karyawan akan menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada *job description* perusahaan. Pada *jobdesc* tersebut terdapat nilai perusahaan, standar, dan kejelasan fungsi mengenai sistem pelayanan e-Faktur Pajak yang dapat memantau dan memonitoring transaksi yang dilakukan Pengusaha Kena Pajak. Hal tersebut sesuai dengan pelaksanaan yang dibuat oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance* (2007) yaitu perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggungjawab pada semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan.

Suatu pelayanan akan bertugas dengan baik apabila didukung oleh fiskus pajak yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas ataupun keterampilan yang dipertanggungjawabkan. Suatu efektifitas organisasi pada dasarnya adalah efektifitas perorangan atau dengan kata lain setiap fiskus yang melayani wajib

pajak secara terkoordinasi telah melaksanakan tugas dengan baik, maka efektifitas Kantor Pelayanan Pajak secara keseluruhan akan tercapai.

Pelayanan e-Faktur Pajak memiliki kemampuan yang baik dari segi akuntabilitas, sistem aplikasi e-faktur ini di dapat memudahkan pihak fiskus pajak dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam meng-*crosscheck* data dengan cepat serta dapat memonitoring dan memantau transaksi yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak, karena setiap transaksi yang dilakukan akan ter-*record* secara otomatis sehingga data yang didapat lebih *valid* dan akurat. Adanya *job description* dan aplikasi e-Faktur Pajak diharapkan dapat membantu dan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Kantor Pelayanan Pajak berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak, dengan adanya e-faktur ini juga terdapat kode keamanan yaitu yang disebut dengan *QR code*. *QR code* ini sangat membantu dalam transaksi yang dilakukan oleh semua Pengusaha Kena Pajak, jika *QR code* tidak sama dengan data yang diberikan oleh PKP otomatis data yang diberikan oleh Pengusaha Kena Pajak akan mudah diketahui jika data tersebut tidak *valid*.

Pengusaha Kena Pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh e-Faktur Pajak ini sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa e-faktur yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak. E-Faktur Pajak juga tidak harus dicetak kertas dan tidak perlu tanda tangan basah karena sudah digantikan dengan *QR code*.

c. Responsibility

Merupakan salah satu prinsip *Good Corporate Governance* yang mana prinsip tanggung jawab ini lebih menekankan pada tanggung jawab perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Instansi harus mematuhi peraturan perundang-undang serta melaksanakan tanggung jawab terhadap wajib pajak sehingga dapat terpelihara kesinambungan dalam waktu jangka panjang.

Ketentuan mengenai perlindungan konsumen memegang peranan yang sangat penting. Kepuasan dalam pelayanan dan kemudahan yang diberikan merupakan hal terpenting bagi wajib pajak sebagai stakeholder. Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. *Stakeholder* sebagai wajib pajak berhak mendapat pelayanan yang baik. Kantor Pelayanan Pajak bertanggung jawab penuh atas segala keluhan wajib pajak. Wajib pajak berhak mendapat jaminan keamanan dan kenyamanan yang mereka gunakan, sehingga tercipta kepercayaan wajib pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak.

Bentuk tanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak memberikan layanan aplikasi modern yaitu dengan menggunakan sistem aplikasi elektronik yang tentunya bertujuan untuk memudahkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada semua wajib pajak. Dirjen Pajak membuat peraturan e-Faktur Pajak menyatakan bahwa Pengusaha Kena Pajak saat mendaftar tidak bisa diwakilkan oleh tangan kanan atau orang kepercayaan. Direktur utama perusahaan harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak sendiri tanpa diwakili oleh orang lain. Tujuan dibuatnya sistem aplikasi elektronik adalah untuk membantu memudahkan Pengusaha Kena Pajak dalam

membayar kewajiban pajak. Seharusnya Dirjen Pajak juga tidak perlu menyuruh Direktur utama perusahaan untuk mendaftar atau registrasi e-faktur untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendaftarkan diri secara manual. Dirjen pajak harus memberikan kemudahan bagi Pengusaha Kena Pajak dengan cara mendaftar atau registrasi e-Faktur Pajak dengan cara *online* juga misalnya dalam hal registrasi e-faktur Pengusaha Kena Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak Dirjen Pajak dapat menyediakan sebuah sistem aplikasi e-Faktur Pajak untuk membuat Sertifikat Elektronik, memasukkan data-data perusahaan dan data-data Direktur Utama seperti e-KTP, Kartu Keluarga, KITAS, Pas foto kedalam *CD*, dan kelengkapan data lainnya yang dibutuhkan melalui *scan* dan dikirim melalui *email* Direktur perusahaan masing-masing. Untuk hal lain Pengusaha Kena Pajak dalam registrasi diharuskan membawa laptop masing-masing untuk menginstal aplikasi e-Faktur Pajak kedalam laptop. Seharusnya Dirjen Pajak membuat aplikasi ini lebih mudah dengan cara membuat aplikasi yang bisa memuat ke dalam *smartphone* sehingga tidak hanya dilaptop saja.

Wajib pajak sebagai pengguna pelayanan yang mengetahui dan merasakan langsung sistem aplikasi tersebut berpendapat bahwa pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak sudah bagus, dalam artian memberikan bantuan bagi Pengusaha Kena Pajak saat mengalami kesulitan dalam aplikasi e-Faktur Pajak dengan keamanan dan kenyamanan yang diberikan namun, dari segi sistem pelayanan yang diberikan juga harus memperhatikan kemudahan bagi pihak wajib pajak, bukan hanya memudahkan pihak fiskus pajak saja.

d. *Independency*

Prinsip ini merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut Pandiangan (2014:242), prinsip independensi ini lebih menekankan kepada pengelolaan perusahaan secara independen tanpa adanya benturan kepentingan yang saling mendominasi. Dirjen Pajak menerapkan prinsip independensi dalam bentuk pengelolaan perusahaan yang profesional tanpa pengaruh tekanan dari pihak manapun yang mana Dirjen Pajak mempunyai komitmen untuk senantiasa menghindari terjadinya benturan kepentingan yang menyebabkan pengelolaan perusahaan tidak profesional sehingga dapat merugikan pihak dari Pengusaha Kena Pajak.

Banyaknya kasus penyimpangan faktur pajak fiktif yang terjadi di Indonesia menyebabkan negara dirugikan hal inilah yang membuat Dirjen Pajak memberlakukan sistem aplikasi elektronik yang disebut e-Faktur Pajak. Aplikasi e-Faktur Pajak ini dirasa cukup profesional dalam membantu mengurangi penyimpangan faktur pajak. Peralihan e-Faktur Pajak ini bisa merecord otomatis semua transaksi yang dilakukan PKP dan dilengkapi dengan QR code. Apabila QR code tidak sesuai dengan hasil cetak e-faktur maka faktur tersebut dengan mudah diketahui bahwa tidak valid.

Jika dilihat dari Prinsip *Independency* dalam penerapan e-Faktur Pajak Pengusaha Kena Pajak masih banyak yang merasa direpotkan dengan syarat dan ketentuan yang diatur oleh Dirjen Pajak dalam Nomor PER-17/PJ/2014 tentang perubahan kedua atas peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang bentuk, ukuran, tata cara pengisian keterangan, prosedur pemberitahuan dalam rangka

pembuatan, tata cara pembetulan atau penggantian, dan tata cara pembatalan Faktur Pajak.

Direktorat Jendral Pajak telah menetapkan Pengusaha Kena Pajak yang diwajibkan membuat faktur pajak berbentuk elektronik kepada pihak yang melakukan transaksi atau penyerahan Barang Kena Pajak dan penyerahan Jasa Kena Pajak. Alasan pemberlakuan e-faktur pajak adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya faktur pajak. Berikut beberapa tahap persyaratan yang harus dipenuhi untuk menggunakan aplikasi e-faktur pajak :

1. Pengukuhan / Registrasi ulang sebagai PKP

Proses Penggunaan e-Faktur Pajak adalah wajib pajak harus dikukuhkan sebagai PKP. Apabila wajib pajak belum dikukuhkan wajib pajak harus mendaftarkan diri sebagai PKP. Syarat pengajuan PKP adalah memiliki pendapatan omset bruto dalam 1 tahun buku mencapai Rp. 4,8 Milyar. Melewati proses survei yang dilakukan KPP atau KP2KP tempat pendaftaran, serta melengkapi data dan dokumen pengajuan PKP. Apabila persyaratan sudah dilengkapi dan diajukan dalam jangka waktu 3-5 hari petugas verifikasi akan melakukan survei. Keputusan permohonan pengajuan PKP diterbitkan paling lambat 5 sampai 1 hari kerja setelah bukti penerimaan diterbitkan.

2. Mengajukan permohonan Kode aktivasi dan *Password*

Pengusaha Kena Pajak harus mengajukan surat permohonan kode aktivasi dan *password* ke KPP sesuai tempat PKP dikukuhkan . Surat kode aktivasi dan *password*

terdapat pada lampiran PER 24. Pengusaha wajib pajak wajib mengisi lengkap data dan melengkapi dokumen yang ditandatangani sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak atau bisa diberikan oleh pihak kuasa disampaikan langsung ke KPP dengan menunjukkan identitas asli. Untuk mengajukan permohonan ini WP harus dikukuhkan sebagai PKP atau melakukan registrasi ulang, dan PKP telah dilakukan verifikasi berdasarkan peraturan Menkeu Nomor 73/PMK.3/2012. Apabila syarat sudah dipenuhi KPP akan memberikan surat pemberitahuan kode aktivasi, yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan dan dikirim melalui pos kealamat PKP sedangkan untuk *password* akan diberikan melalui via *email* PKP.

3. Permintaan aktivasi akun Pengusaha Kena Pajak.

Akun Pengusaha Kena Pajak adalah wadah layanan perpajakan secara elektronik untuk PKP dalam melaksanakan Ketentuan Undang-Undang Pajak Perambahan Nilai. Aktivasi akun PKP nantinya untuk digunakan dalam mengajukan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak secara online dan pembuatan e-faktur pajak. PKP dapat melakukan aktivasi akun PKP dengan datang ke KPP atau secara *online* melalui *website* <https://efaktur.pajak.go.id>.

4. Permintaan Sertifikat Elektronik

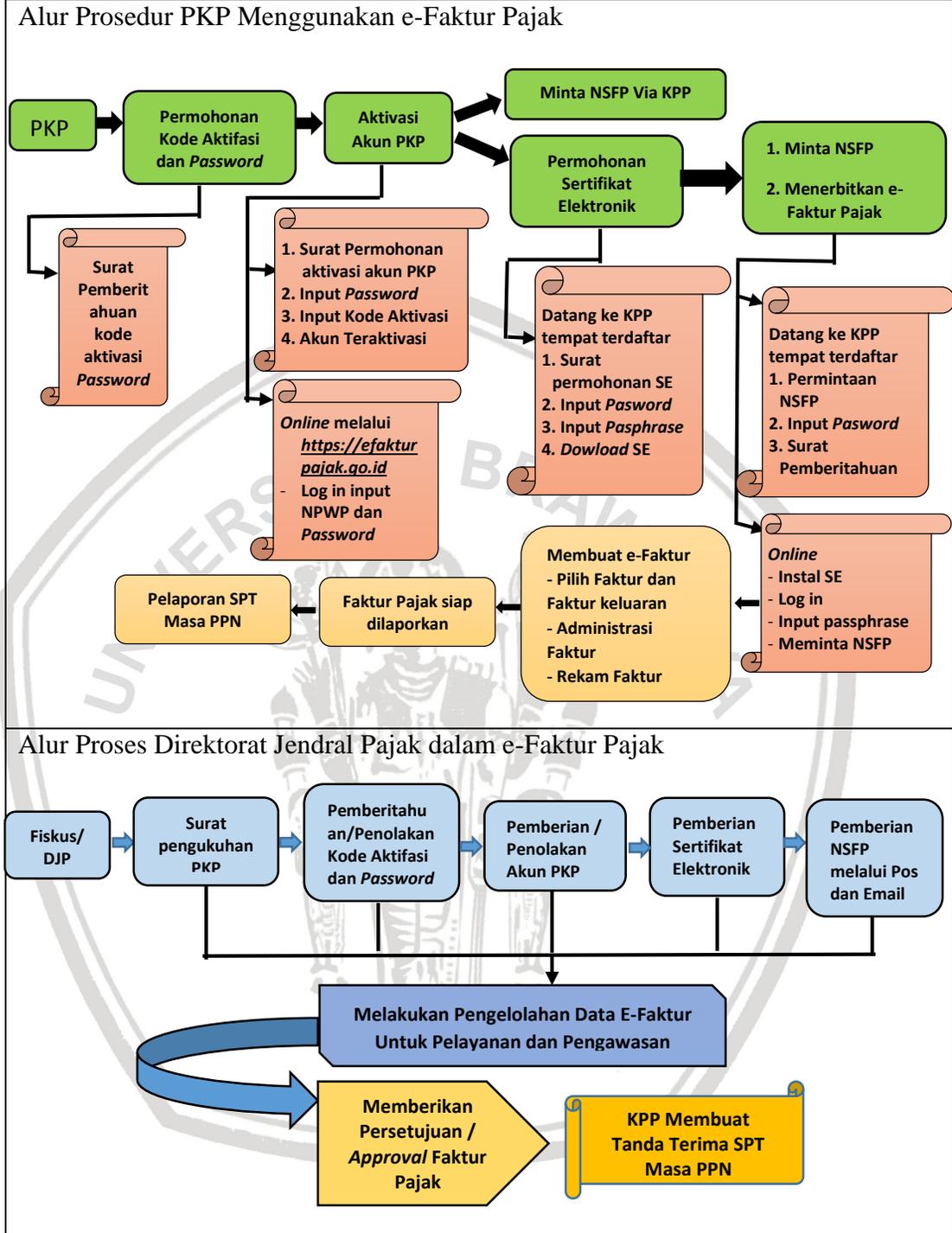
Sertifikat elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subyek para pihak dalam transaksi elektronik. PKP dapat mengajukan permintaan sertifikat elektronik dengan datang ke KPP Pratama atau *online* melalui Akun PKP, kemudian Surat

pemberitahuan (SPT Tahunan PPh Badan harus disampaikan ke KPP dengan bukti asli. Apabila nama pengurus tidak tercantum dalam SPT PPh tahunan maka pengurus harus menunjukkan SPT tahunan asli, penyerahan fotocopi surat pengurus, dan akta bendirian perusahaan. Pengusaha Kena Pajak juga harus menunjukkan data asli dan fotokopi identitas Kartu Tanda Penduduk dan KK. Apabila pengurus adalah Warga Negara Asing PKP harus menunjukkan identitas asli dan Pasport, kartu izin tinggal terbatas atau kartu izin tinggal tetap. Terakhir membeikan pas foto terbaru dalam *compact disk* atau media lain. Permintaan SE harus Direktur Utama tidak boleh diwakilkan oleh pihak kuasa.

d. Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak

Nomor Seri Faktur Pajak digunakan untuk penomoran faktur pajak yang ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak. Cara mendapatkan Nomor Seri Faktur Pajak ini dengan datang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak atau bisa melalui *website* yang sudah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Nomor Seri Faktur pajak hanya akan diberikan oleh Pengusaha Kena Pajak yang telah memenuhi syarat memiliki kode aktivasi dan *password*, sudah melakukan aktivasi akun Pengusaha Kena Pajak, serta telah melakukan pelaporan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai untuk 3 masa terakhir yang telah jatuh tempo secara berturut-turut. Gambaran beberapa proses tahapan yang dilakukan Pengusaha Kena Pajak untuk bisa menggunakan e-Faktur Pajak sebagai berikut :

Gambar 5. Proses Pembuatan e-Faktur Pajak



Sumber : Diolah oleh Peneliti 2018

E-faktur pajak adalah sebuah aplikasi elektronik yang disediakan oleh DJP untuk mengeluarkan faktur pajak yang sah. Apabila PKP sudah melengkapi persyaratan di atas PKP dapat menggunakan aplikasi e-faktur pajak tersebut. Langkah registrasi dan konfigurasi aplikasi e-faktur pajak PKP harus masuk ke dalam *website* <https://efaktur.pajak.go.id>. Pada laptop PKP harus instal aplikasi e-faktur pajak. *Log in* ke kedalam file *E-Tax Invoice* pilih *local database* dan *setting* aplikasi apabila menggunakan *proxy* kemudian pilih *connect* dan masukkan NPWP yang terdiri dari 15 digit angka, kemudian klik *Open* untuk membuka file Sertifikat Elektronik dan masukkan *Passphrase* yang diberikan oleh KPP. Masukkan kode aktivasi dan klik *register* masukkan *captcha* dan *password* kemudian klik *submit*. Setelah registrasi PKP harus mendaftarkan satu *User* sebagai Super Admin. Masukkan nama *User*, nama lengkap yang berwenang sebagai penandatangan e-faktur dan masukkan *password* lalu Daftarkan *User* dan Registrasi telah berhasil hal ini tertera dalam lampiran 2.

Pada langkah-langkah penerbitan e-faktur pajak keluaran dan penyerahan BPK/JKP pada aplikasi e-faktur pajak meliputi PKP membuka aplikasi e-faktur pajak lalu pilih faktur, pilih faktur pajak keluaran, klik administrasi faktur dan Rekam Faktur. Saat menginput faktur di menu dokumen transaksi, PKP memilih detail transaksi, jenis transaksi. Pilih menu lawan transaksi masukkan NPWP lawan transaksi. Apabila NPWP tidak ditemukan pilih buat Lawan Transaksi Baru. Pada kolom nama dan alamat akan otomatis terisi kemudian pada menu detail transaksi dan simpan. Apabila ingin membuat detail transaksi lagi pilih Yes jika tidak klik No. Setelah PKP mengisi semua Detail Transaksi Penjualan BPK/JKP akan diterbitkan faktur pajak klik simpan.

Apabila Dokumen Faktur tersimpan data akan otomatis muncul di menu Daftar Faktur Pajak Keluaran dan dalam Status *Approval*. Untuk mendapat persetujuan dari DJP PKP harus meng-*upload* data dokumen faktur. Jika sudah disetujui status approval akan berubah menjadi siap *approve*, pilih preview untuk mengecek faktur pajak kemudian pilih *Upload* faktur pajak klik *Start Uploader* masukkan *Captcha* dan *Password E-Nofa* PKP selanjutnya akan muncul *Status Approval* dan Siap *Upload* disetujui oleh Dirjen Pajak yang terlampir pada lampiran 3.

Pengusaha Kena Pajak harus mengajukan Surat Permohonan Kode Aktivasi dan *Password* ke KPP Pratama Malang Selatan sebelum melakukannya PKP harus registrasi ulang terlebih dahulu. KPP menerbitkan surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password* paling lama 3 hari. PKP harus mengajukan permintaan Aktivasi Akun PKP serta melakukan permintaan NSFP Pembuatan e-Faktur harus disertai Sertifikat Elektronik yang diatur dalam Nomor PENG-3/PJ/2014 tentang syarat dan ketentuan pemberian SE. Menurut PKP dalam pembuatan e-Faktur Pajak prosesnya rumit karena mendaftarkan e-Faktur tidak cukup dalam waktu 1 hari kerja sehingga menyita waktu PKP.

Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti Dirjen Pajak harus memperhatikan PKP bukan hanya sebagai pelaksana tugas yang diberikan Dirjen Pajak saja sehingga tidak terjadi benturan kepentingan dimana Dirjen Pajak dan fiskus pajak dalam menjalankan tugasnya mendahulukan kepentingan instansi sehingga dapat merugikan PKP. Hal ini menjadikan Dirjen Pajak menjadi lebih profesional dalam melakukan pembenahan baik dari sistem pelayanannya ataupun sistem administrasi pajaknya. Direktorat Jendral Pajak sudah sesuai dengan pedoman umum *Good Corporate*

Governance namun juga harus menghindari terjadinya dominasi dari pihak manapun, tidak terpengaruh oleh pihak tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala tekanan dan konflik, sehingga instansi dapat berjalan dengan baik dan melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai dengan peraturan undang-undang.

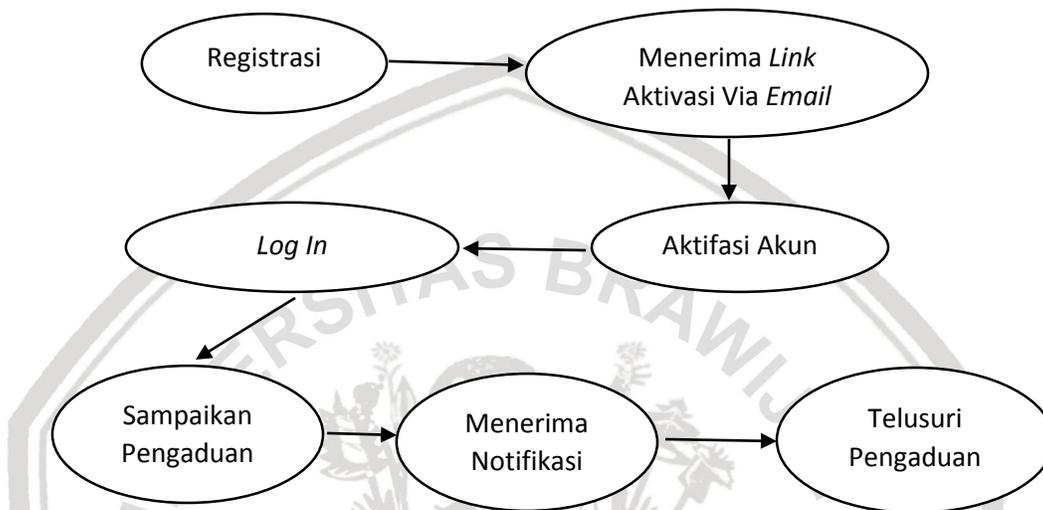
e. *Fairness*

Prinsip *fairness* menekankan bahwa perusahaan harus memberikan kesempatan hak pemangku kepentingan dalam memberikan masukan dan menyampaikan pendapat dengan adanya penerapan prinsip *fairness*, perusahaan dapat secara cepat mengetahui kekurangan dan dapat segera memperbaiki kekurangan tersebut. Kantor Pelayanan Pajak menerapkan prinsip *fairness* yang berarti keadilan atau kesetaraan dengan cara membantu PKP yang kurang mengerti dengan sistem elektronik dan pelayanan di KPP serta membantu keluhan atau masalah yang dihadapi PKP ketika PKP tidak mengerti dan mengalami masalah tentang perpajakan tanpa membeda-bedakan.

Prinsip *Fairness* menekankan bahwa Kantor Pelayanan Pajak memberikan kesempatan hak pemangku kepentingan dalam memberiksan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bersama. Dengan adanya keadilan Kantor Pelayanan Pajak dapat mengetahui kekurangannya dan dapat segera memperbaiki kekurangan tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dapat diketahui bahwa dalam layanan perpajakan, prinsip *fairness* diwujudkan dengan menyediakan layanan pengaduan (*call centre*), kring pajak atau melalui *website* PKP dapat memberikan masukan atau

keluhan masalah yang dihadapi dalam perpajakan. Pengaduan tersebut juga bisa dilakukan dengan cara bertatap muka dengan pegawai KPP dan dapat menyampaikan keluhan dan informasi melalui *website* yang telah disediakan oleh Dirjen Pajak dengan telpon ke 500200 atau menggunakan aplikasi keluhan dan informasi yang ada di *website* www.pengaduanpajak.go.id. Berikut tahap cara pengaduan melalui *website* :



Gambar 6. Tahap Pengaduan Pajak melalui *website*
 Sumber : www.pengaduanpajak.go.id

Wajib pajak yang menggunakan layanan pajak kepentingan utamanya adalah mendapatkan pelayanan yang mudah dan memuaskan, maka KPP Pratama Malang Selatan sebagai instansi pemerintahan juga harus memperhatikan kepentingan PKP. Prinsip *fairness* dari *Good Corporate Governance* mempunyai peranan untuk membantu apa yang dikeluhkan oleh PKP selama ini. Prinsip *fairness* menekan bahwa KPP Pratama Malang Selatan harus memberikan hak Pengusaha Kena Pajak dalam memberikan masukan dan menyampaikan pendapat. Dengan adanya keadilan dari *fairness* ini dapat segera diketahui kekurangan sistem administrasi KPP dan segera memperbaiki kekurangan tersebut.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pedukung

Faktor pendukung internal bagi fiskus pajak dengan adanya sistem aplikasi e-Faktur Pajak terjadinya penyimpangan faktur pajak fiktif lebih bisa dikendalikan karena sistem aplikasi yang membantu pegawai pajak dalam memantau dan memonitoring setiap Pengusaha Kena Pajak yang melakukan transaksi akan tercatat secara otomatis kedalam penyimpanan data sehingga membantu fiskus dalam melakukan tugas dan fungsinya. Pengusaha Kena Pajak Pembeli juga tidak perlu khawatir karena PPN yang disetorkan oleh pembeli datanya telah dilaporkan ke Direktorat Jendral Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak Penjual.

Kantor Pelayanan Pajak juga memberikan sosialisasi kepada Pengusaha Kena Pajak, sosialisasi tersebut dilakukan baik dari petugas pajak dengan cara petugas pelayanan memberitahu dan membantu memberikan langkah-langkah bagaimana tentang tata cara membuat e-Faktur Pajak, dari mendaftarkan hingga PKP melaporkan dan *upload* bukti e-faktur secara *online* dengan menggunakan laptop PKP masing-masing. Dari pihak KPP pun juga telah menyebarkan poster-poster untuk mengajak PKP mendaftarkan e-Faktur. Selain itu tindakan sosialisasi dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan ini patut untuk diapresiasi karena aktif ke instansi-instansi untuk mengajak PKP secara langsung.

Faktor pendukung secara eksternal bagi Pengusaha Kena Pajak adalah adanya sistem aplikasi e-Faktur Pajak ini menjadi terbantu karena tidak perlu repot-repot datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melapor, sehingga tidak banyak waktu yang

terbuang dan dengan adanya e-Faktur Pajak biaya print dan biaya kertas, serta biaya administrasi penyimpanan tidak diperlukan lagi. Adanya Sistem e-Faktur Pajak sangat membantu selain menghemat biaya dan waktu pelaporan bisa dilakukan dimana saja. Pengusaha Kena Pajak Pembeli dengan adanya sistem aplikasi e-Faktur ini lebih terlindungi dari penyalahgunaan faktur pajak yang tidak sah, karena faktur pajak dilengkapi dengan pengamanan berupa QR *code* yang dapat diverifikasi menggunakan *smartphone*/HP tertentu tidak perlu menggunakan tanda tangan basah lagi. Rasa penasaran dan ingin mencoba inilah yang membuat Pengusaha Kena Pajak tertarik untuk mencoba kemudahan dan kepraktisan yang diberikan oleh e-Faktur Pajak.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat secara internal pada KPP Pratama Malang Selatan terdapat pada jaringan koneksi di Kantor Pelayanan Pajak mengalami gangguan seperti koneksi yang lambat sehingga mengganggu sistem pelayanan pajak. *Server* dan *auto update* kadang berhenti tiba-tiba, jika *server down* otomatis fiskus pajak tidak bisa memberikan pelayanan. Apabila dari aplikasi *local problemnya* fiskus bisa mengatasi, tetapi apabila *problemnya* dari *server* jaringan fiskus pajak tidak dapat membantu, hanya sekedar menginformasikan ke kantor pusat Dirjen Pajak kalau terjadi gangguan pada *server* dan pusat yang bisa memperbaikinya. Penyimpanan e-Faktur Pajak di KPP juga masih menggunakan satu server penyimpanan data sehingga terkadang jika server *overload* maka pelayanan menjadi terganggu.

Jaringan internet merupakan elemen penting untuk melakukan pelaporan menggunakan e-Faktur Pajak, terdapat beberapa Wajib Pajak yang merasakan jaringan

internet bermasalah terutama pada saat akhir bulan ketika mendekati tanggal batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai. Ada juga hambatan pada *server* yang meledak karena tidak sanggup menampung banyaknya penyimpanan data pajak, hal ini karena Dirjen Pajak belum menggunakan sistem yang lebih canggih dan masih menggunakan satu *server* untuk mengerjakan semua aplikasi yang menggunakan elektronik sehingga *server* tersebut tidak mampu menampung data lagi. *Server* dari Dirjen Pajak terlalu sibuk menyebabkan jaringan menjadi berat dan dapat berhenti karena *overload*. Akibatnya sistem pelayanan menjadi terganggu dan menghambat PKP dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Direktorat Jendral Pajak harus melakukan beberapa perbaikan dan penyempurnaan baik dari segi sarana dan prasarana, seperti menambah *kbps* pada koneksi internet agar tidak terjadi gangguan koneksi yang lambat dan menambah daya penyimpanan pada *server* agar tidak terjadi *overload* pada saat Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakan.

Faktor penghambat secara eksternal berasal dari Pengusaha Kena Pajak itu sendiri, kurangnya pengetahuan mengenai teknologi informasi kebanyakan PKP masih kurang paham mengenai teknologi ataupun internet dan kurang pahamnya mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dari masing-masing PKP tersebut. Ada beberapa PKP yang masih bingung ataupun lupa dengan tata cara pelaporan menggunakan aplikasi e-Faktur Pajak ini. Padahal PKP sudah sering melakukan pelaporan menggunakan e-Faktur Pajak tetapi ada pula PKP yang lupa dengan tata cara atau lupa *password*. Jika PKP lupa dengan tata cara PKP dapat datang langsung ke KPP

untuk meminta dibantu oleh petugas pelayanan bagian e-Faktur Pajak dan jika PKP lupa *password* PKP akan dicabut e-Faktur Pajak nya dan dibuat kembali e-Faktur Pajak baru.

Kurang pemahannya PKP tentang teknologi dan internet dikarenakan oleh faktor usia dalam hal ini wajib pajak berusia tua dan terdapat beberapa PKP yang memang kurang mengerti dengan teknologi. KPP mengupayakan e-faktur dapat berjalan dengan baik dengan cara sosialisasi langsung, menyebar brosur, memasang reklame, iklan dan lain-lain, membuat video tutorial di *youtube* untuk mempermudah PKP menggunakan e-Faktur Pajak. Pada beberapa Pengusaha Pajak ada beberapa yang tidak setuju dengan online karena PKP kurang mengerti tentang internet, beberapa dari PKP juga tidak mau membawa laptop khusus PC sendiri. Pengusaha Kena Pajak masih bingung kalau hardware laptop rusak apakah data itu masih ada di KPP dan aplikasi e-Faktur Pajak yang dianggap *virus* oleh *antivirus avast* sehingga tidak dapat diinstal ke dalam laptop PKP.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas Direktorat Jendral Pajak harus banyak membenahi e-Faktur Pajak karena Pengusaha Kena Pajak masih merasa bingung dan kesulitan, sehingga pihak fiskus pajak harus membantu dan mengajari perlahan-lahan tata cara e-Faktur Pajak ini kepada PKP dengan cara memberikan sosialisasi secara langsung, membuat video tutorial *youtube* dan *website*. Pada sistem e-Faktur masih terdapat kendala apabila laptop PKP rusak atau mati otomatis data akan hilang, juga *antivirus avast* yang menolak laptop menginstal e-Faktur Pajak disini Dirjen Pajak dituntut untuk membenahi misalnya dengan cara memperbaiki e-Faktur Pajak agar bisa

di terima *antivirus* apapun, dan data masih tersimpan meskipun *hardware* pada laptop PKP rusak sehingga PKP tidak bingung apabila terdapat kendala. Penyempurnaan e-Faktur oleh Dirjen Pajak seharusnya e-Faktur Pajak untuk kedepannya bisa dibuat kedalam *Smartphone* sehingga lebih mempermudah PKP tanpa harus repot-repot membawa laptop masing-masing dalam melaporkan e-Faktur Pajak.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang evaluasi praktek atas e-Faktur PPN dalam meningkatkan kinerja fiskus pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan di Kota Malang, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi *Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan Efektivitas e-Faktur

PPN :

a. *Transparency*

Prinsip *transparency* pada e-Faktur Pajak diterapkan dalam bentuk keterbukaan informasi yang dapat diakses dengan mudah melalui *online* dan *realtime* melalui *website* yang disediakan Direktorat Jendral Pajak (www.efaktur.pajak.go.id). Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan juga memberikan keterbukaan informasi melalui media cetak seperti brosur, reklame, dan spanduk dengan cara tersebut wajib pajak akan lebih dimudahkan dalam mendapatkan informasi mengenai informasi-informasi mengenai pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan telah menerapkan e-Faktur Pajak ke dalam prinsip transparansi dengan baik yang memudahkan Pengusaha Kena Pajak tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak.

b. *Accountability*

Pelaksanaan penerapan e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan sudah berjalan dengan baik. Direktorat Jendral Pajak memberikan tanggung jawab kepada fiskus untuk melakukan pengawasan dan pengarahan sesuai dengan *job description* yang diberikan. Menurut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan menerapkan prinsip akuntabilitas yaitu pada sistem pengelolaan yang terdapat pada aplikasi e-Faktur Pajak yang bisa di awasi dan di monitoring oleh fiskus, karena setiap Pengusaha Kena Pajak yang melakukan transaksi penjualan maupun pengeluaran faktur pajak akan secara otomatis *ter-record* atau tercatat di dalam basis data perpajakan sehingga data yang masuk *valid* adanya dan KPP dapat memonitoring setiap PKP melakukan transaksi berapa yang sudah dibayar dan berapa yang belum dibayar.

c. *Responsibility*

Prinsip *Responsibility* ini lebih menekan kepada pertanggungjawaban yang dalam penerapannya e-Faktur Pajak ini masih belum berjalan efektif karena KPP Pratama Malang Selatan menerapkan pertanggungjawaban e-Faktur Pajak dengan cara menuntut Direktur perusahaan sebagai Pengusaha Kena Pajak untuk datang mendaftarkan e-Faktur Pajak dalam permintaan Sertifikat Elektronik yang mewajibkan untuk datang mendaftarkan sendiri tidak boleh diwakilkan kuasa. Dirjen Pajak seharusnya memberikan kemudahan bagi PKP untuk mendaftar e-Faktur Pajak dengan cara mendaftar e-Faktur Pajak secara *online* tanpa harus datang ke KPP yang bisa dikirim melalui via *email* Direktur Utama perusahaan untuk mengirim *scan* data-data

kelengkapan yang dibutuhkan oleh KPP karena PKP tidak hanya berasal dari Indonesia tetapi juga terdapat PKP WNA.

d. *Independency*

Prinsip *Independency* ini diterapkan dalam bentuk pengolahan perusahaan secara profesional tanpa benturan atau kepentingan dari pihak manapun. Pelaksanaan penerapan e-Faktur Pajak masih belum berjalan efektif dalam pengukuran penerapan efektifitas pada prinsip *independency* ini Pengusaha Kena Pajak masih merasa kesulitan dengan syarat dan ketentuan yang diberikan Dirjen Pajak dalam pembuatan e-Faktur Pajak dari mengurus permintaan Kode Aktivasi dan *Password*, permintaan Aaktivasi Akun PKP, permintaan Sertifikat Elektronik, dan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak yang pembuatannya tidak cukup dengan waktu 3 (tiga) hari kerja. Dirjen Pajak perlu memperbaiki sistem administrasi dan pelayanan yang dapat membantu dan memudahkan PKP dalam membayar pajak. Sebuah instansi pemerintahan juga harus memperhatikan pihak lain seperti Wajib Pajak bukan hanya sebagai pelaksana tugas yang diberikan Dirjen Pajak saja sehingga tidak terjadi benturan kepentingan yang merupakan situasi dimana DJP dan fiskus pajak dalam menjalankan tugasnya mendahulukan kepentingan instansi.

e. *Fairness*

Pada pelaksanaan penerapan e-Faktur Pajak di KPP Pratama Malang Selatan dalam prinsip *fairness* sudah berjalan dengan baik karena keadilan yang didapatkan oleh Pengusaha Kena Pajak dalam menggunakan e-Faktur adalah penjual menerbitkan

faktur pajak keluaran berarti penjual memungut PPN dari pembeli, apabila pembeli ingin menjual kembali berarti pembeli tersebut harus memungut PPN dari pembeli yang lain, agar pembeli tidak dikenakan pajak berganda fakturnya bisa dikreditkan untuk faktur pajak masukan. Pajak masukan dapat mengurangi pajak keluaran. Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan secara proporsional tanpa membeda-bedakan latar belakang Pengusaha Kena Pajak dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara menangani apa yang menjadi keluhan Pengusaha Kena Pajak sebagai orang yang memenuhi kewajiban pajak agar lebih dimudahkan. Dirjen Pajak harus lebih baik lagi dalam melayani dan memberikan fasilitas yang baik agar Pengusaha Kena Pajak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat penerapan e-Faktur Pajak

A. Faktor Pendukung

1. Secara Internal

- a. Faktur Pajak sudah elektronik dan dilakukan secara *online* bukan manual lagi.
- b. Adanya sistem aplikasi *e-Faktur Pajak* fiskus pajak menjadi terbantu dalam menjalankan tugas dan fungsinya
- c. Adanya sistem aplikasi *e-Faktur Pajak* meminimalisir penyimpangan Faktur Pajak Fiktif yang dilakukan PKP tidak bertanggungjawab.
- d. Adanya *e-Faktur Pajak* PKP pembeli lebih terjamin keamanannya karena transaksi yang dilakukan sudah dilaporkan oleh PKP Pembeli.

2. Secara Eksternal

- a. Kesadaran PKP untuk mau melakukan kewajibannya.
- b. Pengusaha Kena Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak karena dengan adanya sistem *e-Faktur Pajak* PKP dapat melakukan pelaporan dimana saja dan kapan saja.

B. Faktor Penghambat

1. Secara Internal

- a. Koneksi jaringan internet di KPP sering lambat sehingga mengganggu proses pelayanan.
- b. *Server* penyimpanan Dirjen Pajak terlalu sibuk menyebabkan kinerja komputer menjadi berat dan dapat berhenti karena *overload*.
- c. Direktorat Jendral Pajak harus menambah daya *kbps* agar kecepatan koneksi internet tidak lambat dan menambah daya penyimpanan pada *server* agar tidak terjadi *overload*.

2. Secara Eksternal

- a. Kurangnya pengetahuan tentang teknologi informasi yang dikarenakan faktor usia membuat Pengusaha Kena pajak merasa bingung dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi *e-Faktur Pajak*.
- b. Koneksi jaringan internet disetiap wilayah Indonesia yang tidak merata.

c. PKP harus membawa laptop masing-masing untuk menginstal e-Faktur Pajak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Disarankan untuk melakukan sosialisasi tentang penerapan dan manfaat *e-faktur* lebih intensif lagi. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan tentang tata cara pengoperasian *e-faktur*, membuat buku atau *blog* mengenai tata cara penggunaan *e-faktur*, dan membuat video tutorial urutan penggunaan *e-faktur*.
2. Disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem elektronik *e-faktur* karena masih banyak kendala dan kesulitan yang dihadapi oleh Pengusaha Kena Pajak.
3. Dirjen Pajak lebih meninjau kondisi sarana dan prasarana penunjang dari aplikasi *e-faktur* diberbagai wilayah Indonesia karena tidak meratanya sistem digital dan signal koneksi internet setiap wilayah yang berbeda-beda.
4. Pengusaha Kena Pajak diharapkan hadir dalam setiap sosialisasi-sosialisasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak agar PKP mendapat informasi dan pengetahuan perihal pembaharuan mengenai pajak atau sistem elektronik terbaru sehingga PKP termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan.
5. PKP diharapkan dapat meningkatkan keingintahuan dan kepercayaan kepada sistem administrasi perpajakan bahwa dengan adanya kemajuan teknologi informasi

dibidang perpajakan dapat memudahkan Pengusaha Kena Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

6. Diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya untuk lebih mengembangkan analisis data yang yang tidak digunakan dalam penelitian ini untuk diukur dan dianalisis seberapa efektifkah penerapan e-Faktur Pajak ini.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Abdul Wahab. Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Djajadiningrat. 2012. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Corporate Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Hanggraeni. 2014. *Manajemen Resiko Perusahaan (Enterprise Risk Management) dan Good Corporate Governance*. Jakarta : UI Press.
- Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi e-Government*. Jakarta : PT.EMK
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 4*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Moelong, Ilexy.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Purwono, 2010. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Resmi Siti. 2012. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Riduwan dan Engkos A. Kuncoro.2013. *Path Analysis (analisis jalur)*.Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. 2014. *Metode Penelitian*, Bandung : Alfabeta.

- Ruslan, Rosyadi. 2008. *Manajemen Public Relation Media Komunikasi*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Soemitro, Rochmat. 2004. *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung : P.Y. Eresco.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Surya, Indra dan Ivan Yustiavandana. 2006. *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-hak Istimewa Demi Kelangsungan Usaha*. Jakarta : LKPMK UI
- Sutedi, Andrian. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Suyanto, 2005. *Konsep Dasar e-Government*. Jakarta : PT.Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Zakarsyi, Moh. Wahyudin. 2008. *Good Corporate Governance pada Badan Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan*. Bandung : Alfabeta.

B. Jurnal :

- Dimas Andi Dwi Nugroho (2014). “*Pengaruh Layanan Drop Box dan E-Felling dalam tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh*”. Skripsi Universitas Brawijaya Malang.
- Fahreza Putra Pradana Ardhy (2014). “*Penggunaan teknologi informasi dalam pengisian SPT Tahunan melalui e-Filling sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik*”.Skripsi Universitas Brawijaya Malang.

Firda Ayu Rizqiyah.2014. *“Implementasi Elektronik Nomor Faktur (e-Nofa) Pajak dalam upaya meningkatkan jumlah pelaporan”*. Skripsi Universitas Brawijaya. Malang

Pramaha, Rendra. 2008. *“Penerapan aplikasi SPT masa elektronik (e-SPT) PPN dan pengaruhnya terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan”*. Skripsi Universitas Brawijaya. Malang

Salim Dhanang.2009. *“Pengaruh penerapan sistem administrasi e-SPT, e-filing, dan e-RegISTRATION terhadap kepatuhan wajib pajak”*. Skripsi Universitas Brawijaya Malang

C. Undang-Undang:

Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor 136/PJ/2014 mengatur tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.

Peraturan Dirjen Pajak Nomor : PER/24/PJ/2012 Tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan Penggantian dan Pembatalan Faktur Pajak.

Peraturan Menteri Keuangan 151/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 151/PMK.011/2013 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.

D. Website :

Direktorat Jendral Pajak. (2014). *DJP Fokus Tangani Pelaku Bisnis Faktur Pajak Fiktif*. <http://www.pajak.go.id/faktur-pajak-fiktif>, (diakses 12 Februari 2016)

Widodo. (2015). *Ketentuan E-Faktur satu aplikasi berbagai Manfaat*. <http://www.ortax.org/ortax?mod=issue&page=show&id>. (diakses 21 Maret 2016)