

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB
PEMBATALAN FAKTUR PAJAK
(PERSEPSI KANTOR KONSULTAN PAJAK XYZ)**

SKRIPSI

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

MUHAMMAD ANDI MAULANA

NIM 145030401111025



**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 : Rabu
Tanggal : 30 Mei 2018
Jam : 08.00 – 09.00
Skripsi atas nama : Muhammad Andi Maulana
Judul : Analisis Faktor Penyebab Pembatalan Faktur Pajak
(Persepsi Kantor Konsultan Pajak XYZ)

Dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua



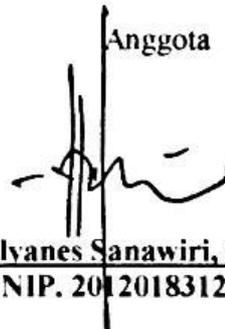
Rosalita Rachma Agusti, SE, MSA, Ak
NIP. 198708312014042001

Anggota



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 197705022002121003

Anggota



Brillyanes Sanawiri, SAB, MBA
NIP. 2012018312281001

IDENTITAS TIM PENGUJI**JUDUL SKRIPSI:**

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PEMBATALAN FAKTUR PAJAK
(PERSEPSI KANTOR KONSULTAN PAJAK XYZ)

Nama Mahasiswa / NIM : Muhammad Andi Maulana / 145030401111025

Program Studi S1 : Perpajakan

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Rosalita Rachma Agusti, SE, MSA, Ak

Dosen Penguji 2 : Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA

Dosen Penguji 3 : Brillyanes Sanawiri, SAB, MBA

Tanggal Ujian : 30 Mei 2018

SK Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor Penyebab Pembatalan Faktur Pajak (Persepsi Kantor Konsultan Pajak XYZ)**” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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 (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 9 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



Muhammad Andi Maulana
NIM. 145030401111025

BIODATA DIRI

Nama : Muhammad Andi Maulana
Nomor Induk Mahasiswa : 145030401111025
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 November 1996
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Email : andiandiandi091214@gmail.com
Alamat Asal : Komp. Permata Bunda Jalan Intan No 8b Kertak
Hanyar II

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

Pendidikan Formal

- | | |
|---|-------------------|
| 1. SD Negeri Pemurus Dalam 6 Banjarmasin | Tahun 2002 - 2008 |
| 2. SMP Islam Sabilal Muhtadin Banjarmasin | Tahun 2008 - 2011 |
| 3. SMA Negeri 7 Banjarmasin | Tahun 2011 - 2014 |

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Staff Pemberdayaan Sumber Daya Anggota Sanggar Seni Mahasiswa (2014)
2. Ketua Divisi Sosial Budaya Forum Komunikasi Mahasiswa Banjarmasin (2015)
3. Ketua Sanggar Haram Manyarah Kalimantan Selatan (2016)
4. Ketua Umum Forum Komunikasi Mahasiswa Banjarmasin (2016)
5. Wakil Menteri Sosial Politik Badan Eksekutif Mahasiswa (2016)

PENGALAMAN MAGANG

Persek. Integral Business Solutions (3 Juli - 22 September 2017)

Teriring Ucapan Terima Kasih Kepada:

Alm. Ayahnda dan Ibunda Tercinta



ABSTRACT

This study aims to determine what the factors causing cancellation of Tax Invoice due to human error and how the taxation mechanism for cancellation of Tax Invoice after published e-Tax Invoice. The type of research used is qualitative research with descriptive approach. Technique of collecting data in this research is interview. The focus of this research on the factors that caused the cancellation of Tax Invoice due to human error and the taxation mechanism for cancellation of Tax Invoice after published e-Tax Invoice. The results showed there are factors that cause the cancellation of the wrong Tax Invoice due to human error that is a mistake in the decision, mistakes in terms of perception, the usual violations and the unusual violation. In addition, the usual errors in the mechanism of taxation in the cancellation of Tax Invoices. The PKP that performs the cancellation shall report the invoice of the canceled Tax to the seller's KPP and the Purchaser's KPP in order to avoid mistakes or violations.

Keywords: *Tax Invoice, e-Tax Invoice, Cancellation of Tax Invoice, Human Error*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak yang diakibatkan *human error* dan bagaimana mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkan *e-Faktur*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Fokus dalam penelitian ini mengenai faktor-faktor yang menjadi penyebab pembatalan Faktur Pajak akibat *human error* dan mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkan *e-Faktur*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat faktor yang menjadi penyebab pembatalan Faktur Pajak yang salah akibat *human error* yaitu kesalahan dalam hal keputusan, kesalahan dalam hal persepsi, pelanggaran yang biasa dilakukan, serta pelanggaran yang tidak biasa dilakukan. Kesalahan juga terjadi pada mekanisme perpajakan dalam melakukan pembatalan Faktur Pajak. PKP yang melakukan pembatalan harus melakukan pelaporan atas Faktur Pajak Batal tersebut kepada KPP Penjual dan KPP Pembeli agar terhindar dari kesalahan maupun pelanggaran.

Kata Kunci: *Faktur Pajak, e-Faktur, Pembatalan Faktur Pajak, Human Error*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis (skripsi) sebagai syarat untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan mengambil judul Analisis Faktor Penyebab Pembatalan Faktur Pajak (Persepsi Kantor Konsultan Pajak XYZ).

Dalam penulisan karya tulis ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan. Peneliti mengharapkan masukan dan kritik dari para pembaca untuk peningkatan karya tulis selanjutnya.

Akhirnya pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Priandhita Sukowidyanti selaku Sekretaris Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Ibu Rosalita Rachma Agusti SE, MSA, AK, CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan baik dan penuh kesabaran.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
7. Bapak Kantor Konsultan Pajak yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian skripsi dan memberikan informasi terkait objek penelitian.

8. Alm. Ayahnda H.Akhmad Makki yang telah memberikan amanah untuk menimba ilmu di Universitas Brawijaya dan selalu memberikan dukungan. InsyaAllah amal dan ibadah beliau akan terus saya alirkan dengan cara menuntut ilmu yang bermanfaat sebanyak-banyaknya.
9. Ibunda Hj. Urnamah, Kakanda Intan Noviyanti Handayani, dan Adiknda Siti Almira Azizah tersayang yang telah memberikan do'a dan semangat dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
10. Teman terbaik saya Aqsha Mona Palestina yang telah memberikan semangat dan memberikan saran dalam pengerjaan skripsi saya dan seluruh teman-teman angkatan Pajak yang telah memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman dan adik-adik saya di Forum Komunikasi Mahasiswa Banjarmasin yang telah memberikan do'a dan dukungan untuk penelitian skripsi ini.

Atas segala do'a, bimbingan, dan bantuan yang diberikan selama penyusunan karya tulis ini, saya ucapkan terima kasih. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat, sumbangan, dan kontribusi yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Malang, 9 Mei 2018

Peneliti

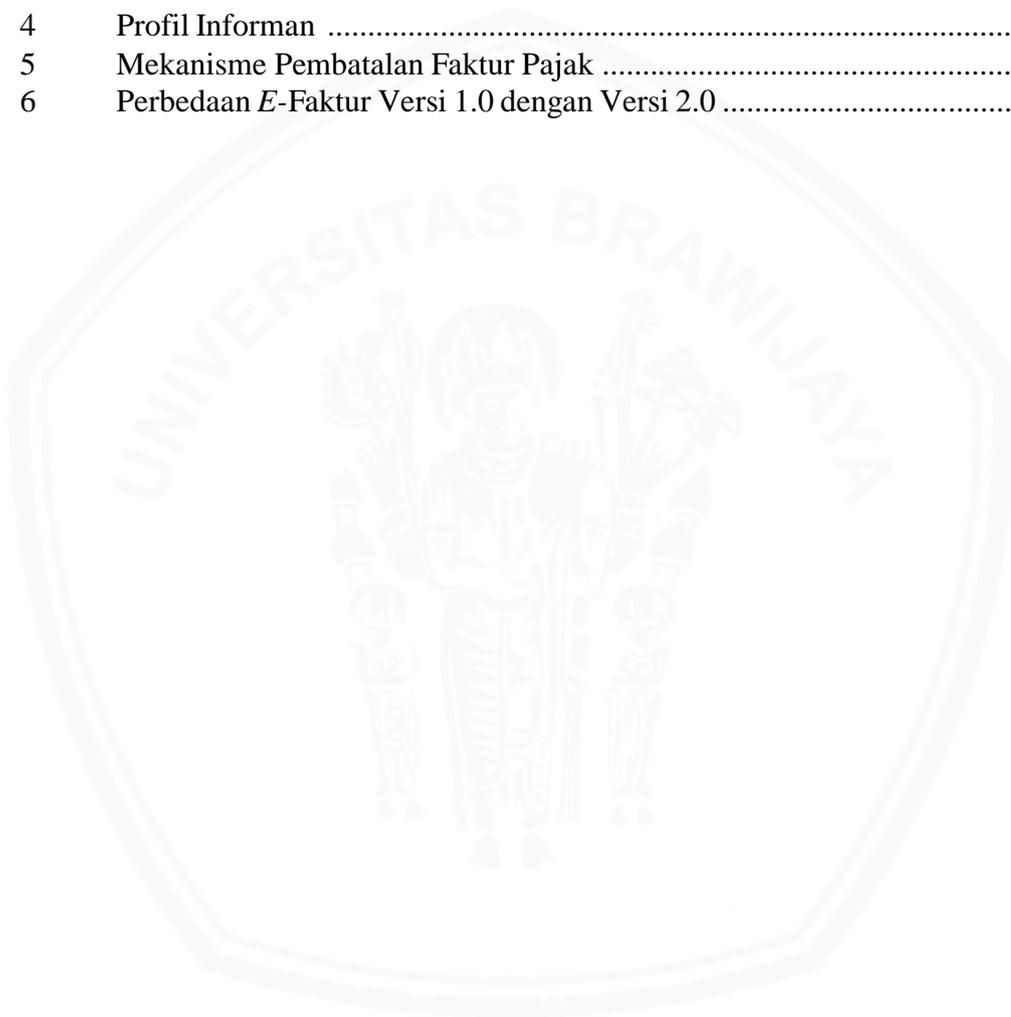
DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris	11
B. Tinjauan Teoritis	17
1. Teori <i>Human Error</i>	17
2. Pajak	20
3. Pajak Pertambahan Nilai	24
4. Faktur Pajak	32
5. <i>E-Faktur</i>	36
6. Kerangka Pemikiran	49
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	50
B. Fokus Penelitian	51
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian	52
D. Sumber Data	53
1. Data Primer	53
2. Data Sekunder	54
E. Pengumpulan Data	55
1. Wawancara	55

2. Observasi	55
3. Dokumentasi	56
F. Instrumen Penelitian	56
1. Pedoman Wawancara	57
2. Pedoman Observasi	57
3. Pedoman Dokumentasi	57
G. Metode Analisis	58
H. Keabsahan Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	63
1. Gambaran Umum Kantor Konsultan Pajak XYZ	63
2. Penyajian Data	67
a. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Pembatalan Faktur Pajak	67
b. Mekanisme Perpajakan Atas Pembatalan Faktur Pajak Setelah Diterbitkan <i>E-Faktur</i>	77
B. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

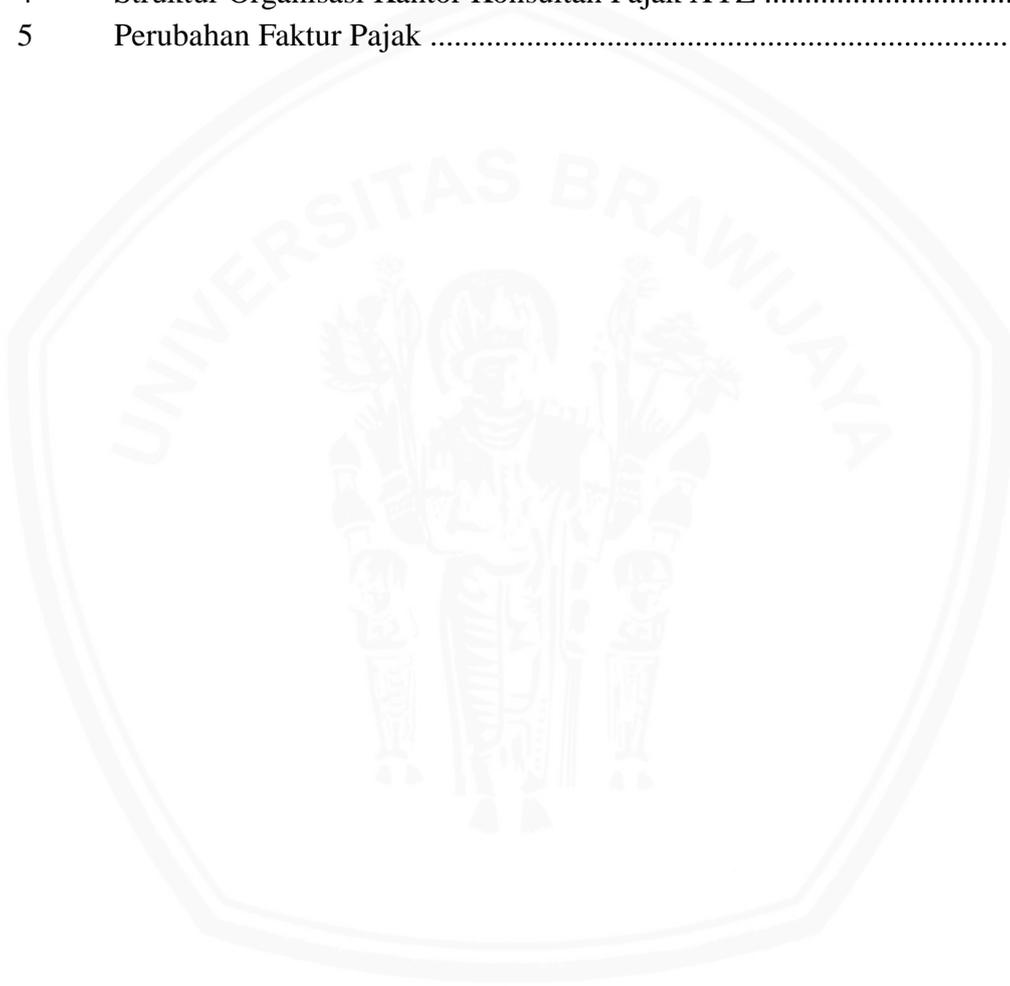
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2014-2016	2
2	Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2015-2017	3
3	Penelitian Terdahulu	16
4	Profil Informan	54
5	Mekanisme Pembatalan Faktur Pajak	78
6	Perbedaan <i>E-Faktur</i> Versi 1.0 dengan Versi 2.0	81



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Kategori kesalahan manusia	18
2	Kerangka Pemikiran	49
3	Model Analisis Interaktif Miles dan Hubberman	58
4	Struktur Organisasi Kantor Konsultan Pajak XYZ	65
5	Perubahan Faktor Pajak	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi informasi mengalami banyak perkembangan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Penggunaan teknologi informasi juga sudah diterapkan oleh lembaga-lembaga pemerintahan di Indonesia. Salah satu lembaga pemerintahan yang telah menerapkan sistem informasi dan komunikasi berbasis teknologi tersebut adalah Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Hal tersebut bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran serta kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan administrasi perpajakan yang baik kepada Wajib Pajak serta untuk meningkatkan penerimaan yang akan diperoleh negara (Pandiangan, 2008:8).

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar untuk menjalankan roda pemerintahan di Indonesia. Kurang lebih 70% penerimaan negara yang digunakan untuk memenuhi keperluan negara diperoleh dari sektor perpajakan. Sektor pajak digunakan untuk membiayai pembangunan dan kepentingan umum untuk menyejahterakan rakyat (www.jurnal99.com, 2017). Pajak juga berperan pada dunia usaha, para investor dalam negeri maupun luar negeri mengharapkan regulasi dalam bidang perpajakan yang kondusif dengan dunia usaha, salah satunya adalah dengan implementasi sistem administrasi sederhana yang efektif dan efisien.

Hal ini berpengaruh terhadap pengambilan keputusan strategis dari manajemen maupun investor (Ilyas & Suhartono, 2011:1).

Pasal 1 Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan Tahun 2009 menjelaskan bahwa 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. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dalam sektor perpajakan mengalami dinamika setiap tahunnya. Berikut data Tabel Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 yang sudah dilakukan perubahan.

Tabel 1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan Tahun 2015-2017 (Triliun Rupiah)

Rincian	2015	2016	2017
Penerimaan Dalam Negeri:			
Penerimaan Perpajakan	1.489,3	1.539,2	1.472,7
Penerimaan Bukan Pajak	269,1	245,1	260,2
Penerimaan Hibah	3,3	2,0	3,1
Total Anggaran penerimaan Dalam Negeri	1.758,7	1.786,3	1.736,1

Sumber: Kementerian Keuangan (2017)

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas, kontribusi penerimaan negara terbesar berasal dari penerimaan pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pajak adalah penerimaan yang strategis untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dan sebagai bentuk dari kebersamaan masyarakat untuk ikut menanggung pembiayaan

negara bersama-sama. Semakin besar penerimaan pajak yang diperoleh negara, akan semakin besar kemampuan negara untuk menyediakan barang-barang publik. Hal ini untuk mencapai tujuan negara yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Ilyas & Suhartono, 2011:2).

Menurut Mardiasmo (2013:6) berdasarkan lembaga pemungutannya, pajak di Indonesia dapat digolongkan menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah pusat. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah yang kemudian dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Kemudian, untuk memberikan gambaran mengenai penerimaan negara yang diperoleh dari sektor pajak, peneliti akan memaparkan melalui data Tabel Realisasi Pendapatan Negara dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017.

Tabel 2. Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2015-2017 (Triliun Rupiah)

Keterangan	2015	2016	2017
Penerimaan Pajak Dalam Negeri:			
Pajak Penghasilan	602,3	666,2	561,3
Pajak Pertambahan Nilai	423,7	412,2	401,5
Pajak Bumi dan Bangunan	29,3	19,4	14,6
Bea Perolehan atas Hak Tanah dan Bangunan	-	-	-
Cukai	144,6	143,5	107,1
Pajak Lainnya	5,6	8,1	6,1
Pajak Perdagangan Internasional:			
Bea Masuk	31,2	32,5	31,0
Pajak Ekspor	3,7	3,0	3,5
Jumlah	1.240,4	1.284,9	1.125,1

Sumber: Kementerian Keuangan, 2017

Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa penerimaan pajak yang tinggi ada pada Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai. Pajak Pertambahan Nilai juga dianggap memiliki peranan yang strategis dan signifikan dalam porsi penerimaan negara dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Hal ini dikarenakan arus lalu lintas barang yang dilakukan setiap hari oleh Pengusaha Kena Pajak.

Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak yang dikenakan atas penggunaan Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak termasuk di dalamnya ekspor dan impor di dalam Daerah Pabean (Sumarsan, 2015:372). Pajak pertambahan Nilai merupakan pajak yang objektif yang pengenaannya hanya pada objeknya bukan pada pihak yang melakukan konsumsi. Perlakuan perdagangan dalam negeri dan luar negeri juga diperlakukan sama atas transaksi dalam negeri maupun luar negeri, karena Pajak Pertambahan Nilai bersifat netral. Pajak Pertambahan Nilai dikenakan mulai dari produsen sampai dengan pengecer dengan sistem pengkreditan yang tujuannya adalah untuk menghindari pengenaan pajak yang berulang-ulang (Ilyas & Suhartono, 2011:6).

Penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai (Halim, Bawono, & Dara, 2016:366). Pengusaha Kena Pajak yang menjual Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak berkewajiban untuk memungut Pajak Pertambahan Nilai atas penjualannya dan membuat Faktur Pajak sebagai bukti pungut yang nantinya akan diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak lawan transaksi. Pengusaha Kena Pajak lawan transaksi juga bisa mengklaim kredit

pajak atas Pajak Pertambahan Nilai yang telah dibayarkan sebagai PPN Masukan. Setiap transaksi Pajak Pertambahan Nilai dibutuhkan Faktur Pajak sebagai bukti pemungutan Pajak Pertambahan Nilai kepada Pengusaha Kena Pajak lawan transaksi.

Pada tahun 2013, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *e-Tax Invoice* yang kemudian disebut *e-Faktur* yaitu sebuah aplikasi elektronik yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal pajak yang digunakan untuk membuat Faktur Pajak berbentuk elektronik (Kurniawan, 2015). Pengembangan sistem *e-Faktur* ini tujuannya untuk mempermudah Pengusaha Kena Pajak mengisi data Faktur Pajak dengan benar. Tujuan dari pembuatan *e-Faktur* ini merupakan langkah untuk menghindari bentuk-bentuk penyimpangan antara lain adalah Wajib Pajak non Pengusaha Kena Pajak yang menerbitkan Faktur Pajak padahal non Pengusaha Kena Pajak tidak berhak menerbitkan Faktur Pajak, Faktur Pajak yang terlambat diterbitkan, Faktur Pajak fiktif, dan penerbitan Faktur Pajak berganda. Direktorat Jenderal Pajak mengungkapkan bahwa sepanjang tahun 2008-2013 terdapat 100 kasus penyalahgunaan Faktur Pajak yang merugikan negara sekitar Rp 1,5 triliun (Ortax.org, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa dari data tersebut masih banyak penyimpangan Faktur Pajak yang terjadi dan dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Akibatnya, hal ini akan berpotensi besar menimbulkan kerugian negara.

Pengusaha Kena Pajak merasa masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan aplikasi *e-Faktur* dikarenakan kemampuan dari penggunaannya (Ortax.org, 2015). Pengusaha Kena Pajak masih belum bisa mengoperasikan aplikasi *e-Faktur*

dengan benar, sehingga mengakibatkan terjadinya kesalahan yang akan berdampak pada kerugian Wajib Pajak itu sendiri maupun negara. Menurut (Halim, Bawono, & Dara, 2016:412) Pengusaha Kena Pajak yang membuat kesalahan dalam pengisian atau penulisan *e*-Faktur dikarenakan tidak memuat keterangan yang lengkap, jelas, dan benar, maka Pengusaha Kena Pajak tersebut dapat membuat Faktur Pajak pengganti melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Apabila Faktur Pajak mengalami pembatalan transaksi yang *e*-Faktur sudah diterbitkan, maka Pengusaha Kena Pajak yang menerbitkan *e*-Faktur harus melakukan pembatalan *e*-Faktur melalui aplikasi yang ditentukan Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak berhasil menangkap oknum penerbit Faktur Pajak fiktif yang diperkirakan mengakibatkan kerugian negara sebesar Rp 110 miliar. Terdapat juga 100 buah stempel yang terdiri dari 18 stempel palsu dari Kantor Pelayanan Pajak dan 82 stempel perusahaan bodong yang digunakan untuk menerbitkan Faktur Pajak yang tidak berdasarkan transaksi sebenarnya di daerah Jakarta dan kota besar lainnya (finance.detik.com, 2016). Kesalahan yang terjadi atas transaksi ataupun pengisian data Faktur Pajak merupakan ketidaksengajaan ataupun kesengajaan yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak. Hal ini sesuai dengan penjelasan Wiegmann dan Shappell (2000) mengenai *The Human Factors Analysis and Classification System* (HFACS) yang menjelaskan kegagalan manusia dibagi dalam dua kategori, yaitu kesalahan (*error*) dan pelanggaran (*violation*). Kesalahan biasanya terjadi karena ketidakmampuan atau ketidaksengajaan

seseorang yang berakibat pada kegagalan. Sedangkan pelanggaran adalah adanya faktor kesengajaan untuk mengabaikan peraturan sehingga terjadi kerugian.

Kesalahan pada Faktur Pajak biasanya terjadi pada proses pembatalan Faktur Pajak. Pembatalan Faktur Pajak sendiri adalah pembatalan transaksi penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak yang Faktur Pajaknya telah diterbitkan, Pengusaha Kena Pajak yang menerbitkan Faktur Pajak harus melakukan pembatalan Faktur Pajak serta melakukan pembetulan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai oleh Pengusaha Kena Pajak penjual dan pembeli (Waluyo, 2011:96). Pembatalan Faktur Pajak mengenai Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak dan perubahannya telah diatur dalam PER-24/PJ/2012.

Rumitnya permasalahan mengenai pembatalan Faktur Pajak dan mekanisme perpajakan, menyebabkan Pengusaha Kena Pajak memilih memakai jasa konsultan pajak untuk mengurangi resiko peneraan sanksi berupa denda. Menggunakan jasa konsultan pajak juga dapat mengurangi biaya kepatuhan perpajakan, waktu yang dikeluarkan untuk kepatuhan perpajakan serta dapat mengurangi tingkat stres Wajib Pajak dalam hal menangani permasalahan perpajakan perusahaan. Hal tersebut yang membuat peneliti memilih Kantor Konsultan Pajak sebagai tempat penelitian.

Penelitian ini menggunakan persepsi Kantor Konsultan Pajak XYZ yang berlokasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Kantor Konsultan Pajak XYZ karena Kantor Konsultan XYZ memiliki klien yang mengalami permasalahan perpajakan pada pembatalan Faktur Pajak dan Kantor Konsultan XYZ bersedia

untuk dijadikan tempat penelitian. Kegiatan operasional jasa yang ditawarkan Kantor Konsultan Pajak XYZ salah satu yaitu pelaporan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai beserta pembetulan jika terdapat transaksi yang mengalami kesalahan dalam proses *input* data. Penelitian ini mencoba untuk mencari faktor yang menyebabkan pembatalan Faktur Pajak serta mekanisme perpajakannya atas pembatalan Faktur Pajak tersebut. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **Analisis Faktor Penyebab Pembatalan Faktur Pajak (Persepsi Kantor Konsultan Pajak XYZ)**.

B. Perumusan Malasalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka akan dirumuskan dalam beberapa masalah pokok sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak?
2. Bagaimana mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak setelah *e-Faktur* diterbitkan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak.
2. Mengetahui dan menjelaskan mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak setelah *e-Faktur* diterbitkan.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Menambah disiplin ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan dan memberikan sumbangan pemikiran bagi Program Studi Perpajakan, terkait dengan faktor-faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak dan mekanisme pembetulan Faktur Pajak yang dibatalkan oleh Pengusaha Kena Pajak setelah *e*-Faktur diterbitkan.
 - b. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya dalam bidang yang berkaitan.
2. Kontribusi Praktis
 - a. Sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap Kantor Konsultan Pajak XYZ kepada Wajib Pajak sehubungan dengan faktor-faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak dan mekanisme pembetulan Faktur Pajak yang dibatalkan oleh Pengusaha Kena Pajak setelah *e*-Faktur diterbitkan yang telah sesuai dengan prosedur dan Undang-undang perpajakan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah penjelasan secara singkat mengenai isi dari bab yang ada pada proposal penelitian skripsi. Penulisan ini akan dijelaskan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan mengenai permasalahan yang akan dibahas dan dijelaskan dalam latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan judul yang dibahas oleh peneliti. Landasan teori ini menjadi dasar yang digunakan untuk mendukung peneliti dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian yang akan dilakukan, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang lokasi penelitian, penyajian data dan hasil penelitian, serta analisis utama yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian skripsi ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini memberikan kesimpulan berdasarkan pokok dari permasalahan yang dibahas dan memberikan saran terkait dari hasil penelitian tentang analisis faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian agar dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian yang dilakukan peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

1. Sari (2015)

Penelitian yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) yang berjudul “Penerapan *E-Faktur* Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi *e-Faktur* di Kantor Konsultan Pajak X yang diteliti dengan konsep atau teori Pajak Pertambahan Nilai dan Undang-undang Perpajakan yang terkait. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *e-Faktur* mempunyai kelemahan dan kelebihan dibandingkan dengan pembuatan Faktur Pajak secara manual dan aplikasi SPT PPN 1111, penerapan *e-Faktur* juga dapat mengurangi tingkat pembetulan SPT PPN jika dilihat dari cara kerja *e-Faktur*, dan penerapan *e-Faktur* dapat memperbaiki sistem administrasi PPN.

Persamaan penelitian Sari dengan penelitian peneliti adalah melakukan analisis terhadap penerapan aplikasi *e-Faktur* dan melihat apakah aplikasi *e-Faktur* tersebut dapat mengurangi atau bahkan mencegah Pengusaha Kena Pajak dalam melakukan kesalahan dalam pembuatannya. Perbedaannya adalah peneliti lebih berfokus kepada pembatalan Faktur Pajak yang mengalami kesalahan dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak tersebut.

2. Kurniawan (2015)

Penelitian yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2015) yang berjudul “Penerapan *E-Faktur* Pajak Terhadap Pengusaha Kena Pajak Di Kota Surabaya (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Faktur* Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan Elektronik Faktur Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun di dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan. Berhasilnya pelaksanaan program tersebut juga didukung dari adanya delapan (8) Elemen sukses manajemen proyek *e-government* dimana masing-masing elemen tersebut adalah *Political Environment, Leadership, Planning, Stakeholders, Transparency / Visibility, Budgets, Technology, dan Innovation*.

Persamaan penelitian Kurniawan dengan penelitian peneliti adalah bagaimana Pengusaha Kena Pajak dalam melakukan penerapan aplikasi

elektronik Faktur Pajak yang dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan. Perbedaannya adalah peneliti memfokuskan kesalahan dalam penerapan aplikasi *e-Faktur* pada proses pembatalan Faktur Pajak yang diakibatkan *human error*. Kemudian peneliti melakukan analisa terhadap faktor apa saja yang mengakibatkan pembatalan Faktur Pajak dalam penerapan aplikasi *e-Faktur*.

3. Atikasari (2016)

Penelitian yang ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Atikasari (2016) yang berjudul “Analisis Penerapan Faktur Pajak Elektronik Sebagai Upaya Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Faktur Pajak Elektronik, hambatan yang terjadi serta alternatif cara mengatasi hambatan dalam penerapan Faktur Pajak elektronik sebagai upaya mencegah Faktur Pajak fiktif. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat beberapa hambatan dalam penerapan *e-Faktur* seperti kelalaian dan ketidakmampuan Pengusaha Kena Pajak yang melakukan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya dalam penerapan *e-Faktur*. Penerapan *e-Faktur* juga dapat mengurangi bahkan menghilangkan kasus penerbitan maupun penggunaan Faktur Pajak fiktif dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng telah menerapkan *e-Faktur* dengan baik.

Persamaan penelitian Atikasari dengan penelitian peneliti adalah terdapat beberapa hambatan dalam penerapan Faktur Pajak fiktif seperti kelalaian dan

ketidakmampuan dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan indikator kesalahan pada teori *Human Factors Analysis and Clasification System* yang menyebutkan kesalahan manusia dikategorikan pada kesalahan dan pelanggaran. Peneliti juga melakukan analisa terhadap mekanisme pembatalan Faktur Pajak untuk mengetahui bagaimana prosedur yang benar sehingga mencegah terjadinya kesalahan ataupun pelanggaran.

4. Sarah & Sandra (2016)

Penelitian yang keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sarah & Sandra (2016) yang berjudul “Analisis Pemberlakuan *E-Faktur PPN* Pada PT. ABC”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Faktur Pajak* di PT. ABC. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan Faktur Pajak elektronik di PT. ABC sudah memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam pemberlakuannya. Akan tetapi belum memperoleh kemudahan dari segi penyetoran dan pelaporan. Hambatan yang dialami PT. ABC adalah seringnya terjadi *error* atau *hang* dalam mengaplikasikan *e-Faktur*. Hambatan lainnya juga disebabkan karena Nomor Seri Faktur Pajak yang tidak dapat digunakan ketika sudah dibatalkan. Upaya yang dilakukan adalah lebih teliti dalam mengisi transaksi.

Persamaan penelitian Sarah & Sandra dengan penelitian peneliti adalah terdapat hambatan yang terjadi dalam penerapan aplikasi *e-Faktur* yaitu sering terjadinya *error*. Perbedaannya adalah peneliti berfokus kepada kesalahan

human error yang mengakibatkan terjadi pembatalan Faktur Pajak. Peneliti menganalisa apa saja faktor-faktor yang menjadi penyebab pembatalan Faktur Pajak tersebut.

5. Lintang, Kalangi, & Pusung (2017)

Penelitian yang kelima yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lintang, Kalangi, & Pusung (2017) yang berjudul “Analisis Penerapan *E*-Faktur Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Untuk Pelaporan SPT Masa PPN Pada KPP Pratama Manado”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e*-Faktur dalam meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dalam pelaporan SPT PPN. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan elektronik Faktur Pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Pratama Manado sudah berjalan dengan baik. Penerapan *e*-Faktur sudah tergolong efektif akan tetapi tingkat kepatuhan sesudah 6 bulan penerapan *e*-Faktur dibandingkan dengan sebelum penerapan *e*-Faktur masih dikategorikan cukup efektif atau belum maksimal.

Persamaan penelitian Lintang, Kalangi, & Pusung dengan penelitian peneliti adalah masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan aplikasi *e*-Faktur guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Terlihat pada perbedaan pada saat dan sebelum diterapkan aplikasi *e*-Faktur yaitu masih dikategorikan cukup efektif dan belum maksimal. Perbedaannya adalah peneliti berfokus pada faktor yang menyebabkan pembatalan aplikasi *e*-Faktur akibat *human error*.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Judul	Lokasi Penelitian	Objek Penelitian
1.	Sari (2015) / Penerapan <i>E-Faktur</i> Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN	Kantor Konsultan Pajak X	Penerapan <i>E-Faktur</i> Terhadap Sistem Administrasi PPN
2.	Kurniawan (2015) / Penerapan <i>E-Faktur</i> Pajak Terhadap Pengusaha Kena Pajak Di Kota Surabaya	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo, Surabaya	Penerapan <i>E-Faktur</i> Pajak Terhadap Pengusaha Kena Pajak
3.	Atikasari (2016) / Analisis Penerapan Faktur Pajak Elektronik Sebagai Upaya Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng, Surabaya	Penerapan <i>E-Faktur</i> Terhadap Pencegahan Faktur Pajak Fiktif
4.	Sarah & Sandra (2016) / Analisis Pemberlakuan <i>E-Faktur</i> PPN Pada PT. ABC	PT. ABC	Penerapan <i>E-Faktur</i> pada PT. ABC
5.	Lintang, Kalangi, & Pusung (2017) Analisis Penerapan <i>E-Faktur</i> Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Untuk Pelaporan SPT Masa PPN Pada KPP Pratama Manado	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	Penerapan <i>E-Faktur</i> Dalam Meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Dalam Pelaporan SPT PPN

Sumber: *Olahan Peneliti* (2018)

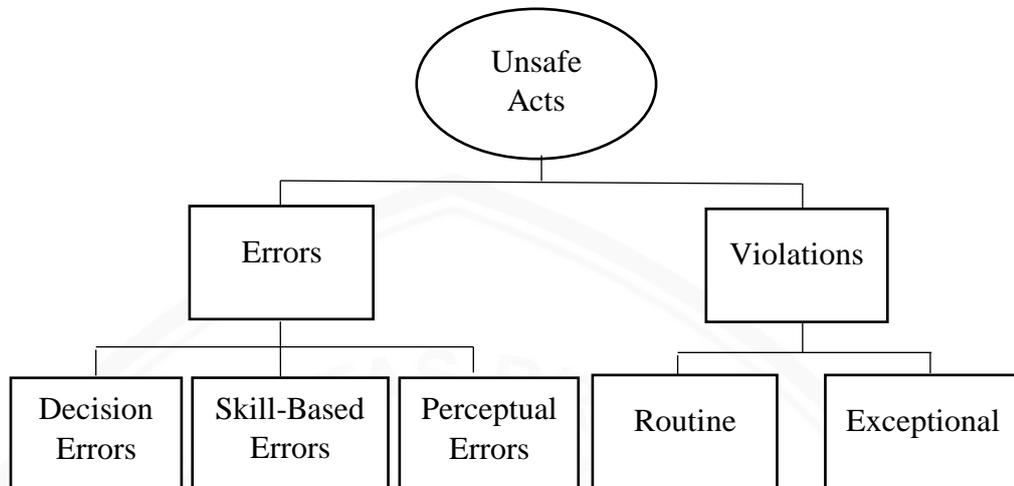
B. Tinjauan Teoritis dan Konseptual

1. Teori *Human Error*

Wiegmann dan Shappel (2000) mengembangkan teori *Swiss Cheese Model* James Reason untuk menjawab *hole* atau kegagalan yang terdapat pada “*cheesse*” atau lapisan pertahanan. Perkembangan teori kesalahan manusia (*human error*) berkembang sangat pesat. Ada dua aspek yang berkembang dalam teori kesalahan manusia ini, yaitu pendekatan dalam mencari faktor-faktor yang dapat menyebabkan kecenderungan manusia berbuat salah dan pendekatan dalam mencari aspek yang memperkecil terjadinya kesalahan manusia. Pendekatan pertama adalah pendekatan analisis kesalahan (*error analysis approach*), dimana analisa bermula dari suatu kejadian kecelakaan, kemudian dilakukan analisa mundur untuk mencari faktor-faktor penyebab kecelakaan tersebut. Pendekatan dalam memperkecil kesalahan manusia disebut pendekatan analisis kepatuhan (*compliance analysis approach*), dimana analisa bermula dari analisa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan manusia pada peraturan keselamatan dan bagaimana cara untuk meningkatkan kepatuhan tersebut.

The Human Factors Analysis and Classification System (HFACS) menjelaskan kegagalan manusia dalam dua kategori, yaitu kesalahan (*error*) dan pelanggaran (*violation*). Kesalahan biasanya terjadi karena ketidakmampuan atau ketidaksengajaan karena kelalaian atau kealpaan seseorang yang berakibat pada kegagalan. Sedangkan pelanggaran adalah

adanya faktor kesengajaan untuk mengabaikan peraturan sehingga terjadi kegagalan atau kecelakaan.



Gambar 1. Kategori kesalahan manusia

Sumber: *Theory Human Factors Analysis and Classification System*
Wiegmann dan Shappel (2000)

a. Kesalahan (*Error*)

1) Kesalahan Dalam Membuat Keputusan (*Decision Error*)

Kesalahan dalam membuat keputusan (*decision error*) lahir dari sebuah perilaku yang niat dan pelaksanaannya sudah sesuai namun terbukti tidak tepat dengan kondisi yang ada. *Error* jenis ini terjadi karena pelaku tidak memiliki pengetahuan yang cukup atau hanya memang salah memilih. *Error* yang termasuk kategori kesalahan dalam membuat keputusan (*decision error*) adalah kesalahan dalam prosedur (*procedural error*), kurangnya pengetahuan (*knowledge based mistakes*), dan kurangnya pemahaman terhadap masalah yang terjadi (*problem solving error*).

Kesalahan dalam prosedur (*procedural error*) biasa terjadi dalam sebuah tugas/pekerjaan yang memiliki tahapan struktur yang rumit. Kurangnya pengetahuan (*knowledge based mistakes*) terjadi ketika situasi yang dihadapi membutuhkan sebuah keputusan yang dibuat dari banyaknya pilihan yang ada. Kesalahan ini terjadi karena lemahnya pengalaman. Kurangnya pemahaman terhadap masalah yang terjadi (*problem solving error*) terjadi ketika masalah yang terjadi tidak dimengerti dengan baik, prosedur formal tidak tersedia, begitupun dengan pilihan *respons* yang tidak ada.

2) Kesalahan Berbasis Kemampuan (*Skill Based Error*)

Kesalahan yang termasuk *skill based error* adalah kurang fokus (*attention failure*), lupa (*memory error*), dan penggunaan teknik yang salah (*technique error*). Kurang fokus (*attention failure*) adalah sebuah kegagalan manusia yang sering terjadi pada pekerja dengan tingkat otomatisasi yang tinggi. Lupa (*memory error*) dipandang sebagai sebuah kegagalan untuk mengingat *item ceklist*, tempat atau agenda pekerja selanjutnya. Penggunaan teknik yang salah (*technique error*) adalah salah satu kesalahan yang banyak muncul dalam proses investigasi kegagalan.

3) Kesalahan Dalam Persepsi (*Perceptual Errors*)

Kesalahan persepsi dapat muncul ketika persepsi seseorang berbeda dengan kenyataan sebenarnya. Persepsi ini diakibatkan oleh alat indra yang mengalami degradasi fungsi atau berlaku tidak normal. Kejadian

seperti ini akan membuat ilusi visual (*visual illusion*) dan disorientasi spasial (*spatial disorientation*). Patut digaris bawahi di sini adalah kesalahan bukan terjadi ketika ilusi visual ataupun disorientasi spasial, kesalahan justru terjadi dalam keputusan yang diambil setelah masalah tersebut terjadi.

b. Pelanggaran (*Violations*)

Banyak data pelanggaran yang timbul dari kesalahan yang dibuat oleh suatu organisasi karena melanggar regulasi yang ada. Pelanggaran diterjemahkan sebagai sebuah pengacuan secara sadar terhadap peraturan yang ada. Jenis pelanggaran dibagi menjadi 2, yaitu pelanggaran yang biasa dilakukan (*routine*) dan pelanggaran pengecualian (*exceptional*).

Pelanggaran yang biasa dilakukan (*routine*) adalah pelanggaran yang sudah kebiasaan dari alam (*habitual by nature*) dan sering ditoleransi oleh otoritas pemerintah. Sedangkan pelanggaran pengecualian (*exceptional*) muncul dari sebuah perilaku melanggar peraturan yang tidak normalnya dilakukan oleh sang pelanggar dan tidak dianggap baik oleh manajemen sang pelanggar.

2. Pajak

a. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2013:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Sommerfeld Ray M, Anderson Herschel, dan Brock Horace dalam Sumarsan (2015:4) Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan dari kedua definisi tersebut, bahwa pajak adalah kontribusi dari masyarakat (wajib pajak) kepada negara (pemerintah) yang dapat dipungut secara paksa berdasarkan Undang-undang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Masyarakat tidak mendapatkan imbalan secara langsung atas pajak yang telah dibayarkan. Pemungutan pajak digunakan untuk membiayai keperluan negara untuk menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.

b. Fungsi Pajak

Sebagai sumber pendapatan negara terbesar, pajak memiliki fungsi penting dalam menggerakkan roda pemerintahan. Fungsi pajak menurut Sumarsan (2015:5) adalah pajak memiliki dua fungsi, yaitu Fungsi *Budgetair* (penerimaan) dan Fungsi *Regulerend* (mengatur). Arti dari Fungsi *Budgetair* adalah pajak merupakan sumber penerimaan negara dari masyarakat yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Sedangkan arti dari Fungsi *Regulerend* (mengatur) adalah sebagai alat untuk

mengatur atau melaksanakan kebijakan dalam pemerintahan baik dari sosial maupun ekonomi. Tujuannya agar pajak yang dipungut akan dirasakan kembali oleh masyarakat.

c. Pembagian Pajak

Pembagian pajak dapat digolongkan berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungut pajak. Menurut jenis golongannya, pajak dibagi menjadi dua, antara lain: (1) Pajak Langsung yaitu pajak yang pembebanannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan; dan (2) Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan seluruhnya maupun sebagian kepada pihak lain. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai (Sumarsan, 2015:12).

Priantara (2016:6) menjelaskan pembagian pajak menurut jenis sifatnya, pajak dibagi menjadi dua, antara lain: (1) Pajak Subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan; dan (2) Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan Wajib Pajak. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Susyanti & Dahlan (2015:2) menjelaskan pembagian pajak berdasarkan lembaga pemungut pajak, dikelompokkan secara garis besar menjadi dua, antara lain: (1) Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan dikelola untuk membiayai pengeluaran negara dengan sistem

pemungutan *Self Assessment* dan *Withholding System*. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, serta Bea Materai; (2) Pajak Daerah yaitu pajak yang pungut oleh pemerintah daerah dan dikelola untuk membiayai pengeluaran daerah dengan sistem pemungutan *Official Assessment System* dan *Withholding System*. Contohnya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Diatas Air, Pajak Rokok, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Retribusi, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, dan Pajak Hiburan.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:7) sistem pemungutan pajak atas objek pajak dapat dibagi menjadi tiga, antara lain: (1) *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak; (2) *Self Assessment System* yaitu sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang; dan (3) *Withholding System* yaitu sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Di Indonesia, sistem perpajakan yang digunakan adalah *Self Assessment System* dan *Withholding System*. Hal ini menyebabkan masih adanya beberapa hambatan dan kekurangan yang harus diperbaiki dalam sistem

pemungutan pajak di Indonesia agar penerimaan negara yang bersumber dari pajak dapat diperoleh secara optimal. Guna untuk perkembangan pembangunan dan perbaikan infrastruktur di Indonesia yang lebih baik.

Menurut Susyanti & Dahlan (2015:12) hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, antara lain: (1) Perlawanan pasif yaitu hambatan yang dilakukan melalui tindakan tidak langsung berkaitan dengan rangkaian aktivitas penghitungan, pembayaran, pemotongan, dan pelaporan pajak terutang. Contohnya adalah Wajib Pajak mengubah keputusan produksi untuk meminimalisasi beban pajak, Wajib Pajak berkelit dari keharusan memungut Pajak Penghasilan pihak ketiga yang bertransaksi dengannya, serta perkembangan intelektual dan moral penduduk tanpa dilandasi kesadaran untuk meningkatkan penerimaan negara. (2) Perlawanan aktif yaitu hambatan yang berkaitan dalam tahap perhitungan, pembayaran, pemotongan, dan pelaporan pajak. Contohnya adalah *tax avoidance* dan *tax evasion*. *Tax avoidance* adalah perlawanan yang masih dapat dibenarkan secara hukum dengan memanfaatkan celah dan kelemahan Undang-undang, sedangkan *tax evasion* adalah perlawanan yang sebenarnya dilarang secara tegas oleh hukum dengan memanfaatkan lemahnya penegakan sanksi oleh aparat yang berwenang.

3. Pajak Pertambahan Nilai

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah Pajak Penjualan yang dipungut atas dasar nilai tambah yang timbul pada setiap transaksi. Nilai tambah adalah setiap

tambahan yang dilakukan penjualan atas barang atau jasa yang dijual, sehingga pengusaha akan memperoleh uang sebesar harga jual dan PPN. Harga jual merupakan penghasilan yang menjadi objek Pajak Penghasilan bagi pengusaha, sedangkan PPN merupakan pajak konsumsi yang dibayar oleh konsumen dan bukan beban pajak bagi pengusaha (Ilyas & Suhartono, 2012:6).

a. Objek Pajak Pertambahan Nilai

Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak objektif yang titik tangkapnya utamanya adalah ada atau tidaknya objek. Menurut Halim, Bawono, & Dara (2016:373) menjelaskan bahwa Pajak Pertambahan Nilai dikenakan atas hal-hal seperti berikut:

- 1) Penyerahan Barang Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak maupun pengusaha yang seharusnya dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, tetapi belum dikukuhkan.
- 2) Impor Barang Kena Pajak. Pemungutan dilakukan melalui Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- 3) Penyerahan Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean.
- 4) Pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
- 5) Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
- 6) Ekspor Barang Kena Pajak Berwujud oleh Pengusaha kena Pajak.

- 7) Ekspor Kena Pajak Tidak Berwujud oleh Pengusaha kena Pajak.
- 8) Ekspor Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak.
- 9) Kegiatan membangun sendiri yang dilakukan tidak dalam kegiatan usaha atau pekerjaan oleh Orang Pribadi atau badan yang hasilnya digunakan sendiri atau digunakan pihak lain.
- 10) Penyerahan Barang Kena Pajak berupa aset yang menurut tujuan semula tidak untuk diperjualbelikan, kecuali atas penyerahan aset yang Pajak Masukannya tidak dapat dikreditkan.

b. Subjek Pajak Pertambahan Nilai

Menurut Diana & Lilis (2014:333) menjelaskan bahwa subjek pajak Pertambahan Nilai adalah pengusaha, yaitu Orang Pribadi maupun Badan yang memiliki kegiatan usaha atau pekerjaan yang menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.

Mardiasmo (2013:300) menjelaskan bahwa Pengusaha Kena Pajak adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang dikenakan pajak. Pengusaha tersebut wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak. Kewajiban melaporkan untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dilakukan sebelum melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak. Apabila pengusaha yang telah memenuhi syarat sebagai

Pengusaha Kena Pajak tetapi tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak maka akan dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak secara jabatan dan dikenakan sanksi perpajakan.

c. Pemungutan Pajak Pertambahan Nilai

Menurut Rosdiana, Irianto, & Putranti (2011:82) menjelaskan bahwa sistem Pajak Pertambahan Nilai di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 (dua) berdasarkan teknik pemungutannya, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Withholding tax*, yaitu dengan menjadikan penjual sebagai pihak yang diwajibkan memungut, menyetorkan, dan melaporkan Pajak Pertambahan Nilai yang terutang.
- 2) *Self assessment*, yaitu dengan menjadikan pihak konsumen untuk memungut sendiri Pajak Pertambahan Nilai yang terutang, menyetorkan, dan melaporkannya.

Mardiasmo (2013:314) juga menjelaskan bahwa pemungut Pertambahan Nilai adalah bendaharawan pemerintah, badan, atau instansi pemerintah yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk memungut, menyetorkan, dan melaporkan pajak yang terutang oleh Pengusaha Kena Pajak atas penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak kepada bendahara pemerintah, badan, atau instansi pemerintah tersebut.

Diana & Lilis (2014:380-381) menyebutkan bahwa pemungut Pajak Pertambahan Nilai yaitu:

- 1) Bendahara Pengeluaran.
- 2) Pejabat Penanda Tangan Surat Perintah Membayar.

- 3) Selain Bendahara Pemerintah yang ditunjuk.
- 4) Ditjen Bea Cukai.

d. Tarif Pajak Pertambahan Nilai

Tarif Pajak Pertambahan Nilai telah diatur dalam Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 Pasal 7 dalam (Mardiasmo, 2013:306-307) adalah:

- 1) Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah 10%.
- 2) Tarif PPN atas ekspor Barang Kena Pajak adalah 0%, tetapi Pajak Masukan yang telah dibayar dari barang yang diekspor dapat dikreditkan.
- 3) Berdasarkan Peraturan Pemerintah tarif Pajak Pertambahan Nilai dapat diubah serendah-rendahnya 5% dan setinggi-tingginya 15% dengan tetap menggunakan prinsip tarif tunggal.

e. Dasar Pengenaan Pajak

Pajak Pertambahan Nilai telah diatur dalam Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pasal 1 angka 17 yang telah merumuskan Dasar Pengenaan Pajak yaitu Harga Jual, Penggantian, Nilai Impor, Nilai Ekspor, atau Nilai Lain yang dipakai sebagai dasar untuk menghitung pajak yang terutang. Menurut Mardiasmo (2013:305) Pajak Pertambahan Nilai yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan Dasar Pengenaan Pajak, yaitu:

- 1) Harga Jual, adalah nilai yang berupa uang, termasuk semua biaya yang seharusnya diminta oleh penjual karena penyerahan Barang

Kena Pajak, tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut menurut Undang-undang ini dan potongan harga yang dicantumkan dalam Faktur Pajak.

- 2) Penggantian, adalah nilai yang berupa uang, termasuk semua biaya yang seharusnya diminta oleh pemberi jasa karena penyerahan Jasa Kena Pajak, tidak termasuk PPN yang dipungut menurut Undang-undang ini dan potongan harga yang dicantumkan dalam Faktur Pajak.
- 3) Nilai Impor, adalah nilai yang berupa uang yang menjadi dasar perhitungan Bea Masuk ditambah pungutan lainnya yang akan dikenakan pajak berdasarkan Undang-undang Pabean atas impor BKP, tidak termasuk PPN yang dipungut menurut Undang-undang ini.
- 4) Nilai Ekspor, adalah nilai berupa uang termasuk semua biaya yang seharusnya diminta oleh eksportir.
- 5) Nilai Lain, adalah nilai yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Keuangan yang dipakai sebagai dasar untuk menghitung pajak yang terutang.

f. Saat Penyetoran Dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai

Menurut Waluyo (2011:133) bagi Pengusaha Kena Pajak yang Pajak Pertambahan Nilai telah dipungut dan disetor harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai untuk Masa Pajak terutangnya. Apabila pembayaran Pajak Pertambahan Nilai tersebut

berkaitan dengan kegiatan usaha yang terutang Pajak Pertambahan Nilai, maka Pajak Pertambahan Nilai tersebut merupakan Pajak Masukan yang dapat dikreditkan. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai tersebut diperlakukan sebagai laporan pemungutan Pajak Pertambahan Nilai atas pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean.

Orang Pribadi atau Badan yang bukan Pengusaha Kena Pajak, wajib melaporkan pemungutan dan penyetoran Pajak Pertambahan Nilai tersebut dengan menggunakan lembar ke-3 Surat Setoran Pajak paling lama akhir bulan berikut setelah saat terutangnya pajak, kepada Kantor Pelayanan Pajak yang wilayahnya meliputi tempat tinggal Orang Pribadi atau tempat kedudukan Badan tersebut.

Menurut PER-11/PJ/2013 cara pelaporan dan penyampai SPT Masa PPN adalah sebagai berikut:

- 1) Dilakukan secara manual, yaitu disampaikan dengan cara:
 - a) Langsung ke Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).
 - b) Melalui Pos, perusahaan ekspedisi atau kurir dengan menyampaikan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan.
 - c) Formulir kertas (*hard copy*).

Surat Pemberitahuan Masa PPN yang disampaikan secara manual berupa data elektronik yang telah dibuat pada aplikasi *e-SPT* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dan induk SPT Masa PPN 1111 tetap disampaikan dalam bentuk formulir kertas (*hard copy*).

Dilakukan secara *online*, yaitu disampaikan dengan media elektronik yang disebut dengan *e-Filing* melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (PJA) atau dalam bahasa asing *Application Service Provider (ASP)* yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

g. Pajak Masukan Dan Pajak Keluaran

1) Pajak Masukan

Menurut Halim, Bawono, & Dara (2016:380) Pajak Masukan adalah Pajak Pertambahan Nilai yang seharusnya sudah dibayar oleh Pengusaha Kena Pajak karena perolehan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak dan/atau pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean dan/atau pemanfaatan Jasa Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean dan/atau impor Barang Kena Pajak.

Waluyo (2011:99) menjelaskan pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran harus dilakukan dalam Masa Pajak yang sama. Perhitungan Pajak Pertambahan Nilai yang harus dibayar dan disetor oleh Pengusaha Kena Pajak ke Kas Negara, terlebih dahulu Wajib Pajak harus mengurangi Pajak Keluaran dengan Pajak Masukan yang dapat

dikreditkan. Apabila dalam suatu Masa Pajak, Pajak Keluaran lebih besar daripada Pajak Masukan, maka selisihnya merupakan Pajak Pertambahan Nilai yang harus dibayar dan disetor oleh Pengusaha Kena Pajak. Pajak Masukan yang dapat dikreditkan, tetapi belum dikreditkan dengan Pajak Keluaran pada Masa Pajak yang sama, dapat dikreditkan pada Masa Pajak berikutnya selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah berakhirnya Masa Pajak yang bersangkutan, sepanjang belum dibebankan, dan belum dilakukan pemeriksaan.

2) Pajak Keluaran

Menurut Menurut Halim, Bawono, & Dara (2016:380) Pajak Keluaran adalah Pajak Pertambahan Nilai terutang yang wajib dipungut oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak dan/atau pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean dan/atau pemanfaatan Jasa Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean dan/atau impor Barang Kena Pajak.

4. Faktor Pajak

a. Pengertian Faktor Pajak

Faktor Pajak menurut Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 Pasal 1 angka 23 adalah bukti pungutan pajak dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak. Berdasarkan pengertian tersebut, maka Pengusaha Kena Pajak diwajibkan

untuk membuat Faktur Pajak pada setiap transaksi penyerahan Barang Kena Pajak atau penyerahan Jasa Kena Pajak maupun ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud atau ekspor Jasa Kena Pajak maupun pada saat penerimaan pembayaran dalam hal pembayaran terjadi sebelum penyerahan (Halim, Bawono & Dara, 2016:394). Menurut Priantara (2016:503) Faktur Pajak memiliki peran yang strategis dan tidak hanya sebagai bukti pemungutan Pajak Pertambahan Nilai, juga menjadi dokumen yuridis pembayaran Pajak Pertambahan Nilai bagi pihak pembeli dan sebagai *instrument* untuk mengkreditkan Pajak Masukan.

b. Fungsi Faktur Pajak

Fungsi dari Faktur Pajak menurut Waluyo (2011:77-78) jika ditinjau dari sisi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai bukti pungutan pajak pada saat melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak. Apabila ditinjau dari sisi pembeli Barang Kena Pajak atau penerima Jasa Kena Pajak atau yang memanfaatkan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud atau Jasa Kena Pajak, fungsi dari Faktur Pajak dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

- 1) Sebagai bukti pembayaran pajak, seperti Surat Setoran Pajak yang digunakan untuk membayar Pajak Pertambahan Nilai yang terutang atas pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean, di dalam Daerah Pabean diperlakukan sebagai Faktur Pajak.
- 2) Bukti pembebanan pajak bagi pembeli Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak yang belum dibayar.

- 3) Sarana untuk melakukan pengkreditan Pajak Masukan. Apabila tidak ada Faktur Pajak, maka proses pengkreditan Faktur Pajak tidak dapat dilakukan.

c. Kewajiban Membuat Faktur Pajak

Menurut Priantara (2016:503) Pengusaha Kena Pajak wajib membuat Faktur Pajak secara lengkap, jelas, dan benar untuk setiap:

- 1) Penyerahan Barang Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak atau ekspor Barang Kena Pajak Berwujud dan/atau penyerahan BKP berupa aktiva yang menurut tujuan semula tidak untuk diperjualbelikan oleh Pengusaha Kena Pajak, kecuali atas penyerahan aktiva yang Pajak Masukannya tidak dapat dikreditkan.
- 2) Penyerahan Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusah Kena Pajak.
- 3) Ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud atau ekspor Barang Kena Pajak Berwujud.
- 4) Ekspor Jasa Kena Pajak.

d. Larangan Membuat Faktur Pajak

Priantara (2016:503) menjelaskan bahwa Orang Pribadi atau Badan yang tidak dikukuhkan sebagai Pengusaha Wajib Pajak dilarang untuk membuat Faktur Pajak. Apabila melanggar ketentuan tersebut akan diancam dengan sanksi pidana (Pasal 39A UU KUP). Hal ini bertujuan untuk melindungi pembeli dari pemungutan pajak yang tidak semestinya. Faktur

Pajak yang telah dibuat, harus disetorkan sesuai dengan jumlah pajak yang tercantum dalam Faktur Pajak ke kas negara oleh Orang Pribadi atau Badan.

e. Saat Pembuatan Faktur Pajak

Menurut Waluyo (2011:90) Pemungutan Pajak Pertambahan Nilai menganut prinsip akrual. Artinya adalah terutangnya pajak terjadi pada saat penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak meskipun pembayaran atas penyerahan tersebut belum diterima atau belum sepenuhnya diterima. Apabila mengikuti prinsip tersebut sebagai konsekuensinya adalah Faktur Pajak harus dibuat pada saat penyerahan atau pada saat penerimaan pembayaran dalam hal pembayaran terjadi sebelum penyerahan.

Priantara (2016:504) menjelaskan bahwa pada saat Barang Kena pajak dan/atau Jasa Kena Pajak diserahkan, pengusaha telah terutang Pajak Pertambahan Nilai kepada negara yang harus disetor pada bulan berikutnya. Apabila penyerahan barang tidak serta merta diikuti dengan penerimaan uang, maka Pengusaha Kena Pajak tetap wajib membuat Faktur Pajak dan melunasi pajak yang telah terutang. Adapun kemungkinan piutang atas penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak tidak tertagih, hal itu merupakan risiko usaha yang harus dipikul oleh Pengusaha Kena Pajak.

f. Persyaratan Faktur Pajak

Menurut TMbooks (2013:310) dalam Faktur Pajak harus dicantumkan keterangan tentang penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang paling sedikit memuat:

- 1) Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak yang menyerahkan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak.
- 2) Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak pembeli Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak.
- 3) Jenis barang atau jasa, jumlah Harga Jual atau Penggantian, dan potongan harga.
- 4) Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut.
- 5) Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang dipungut.
- 6) Kode, nomor seri, dan tanggal pembuatan Faktur Pajak.
- 7) Nama dan tanda tangan yang berhak menandatangani Faktur Pajak.

Faktur Pajak harus dibuat sesuai dengan PER-08/PJ/2013 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemeberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak. Faktur Pajak yang tidak mencantumkan keterangan yang disyaratkan dan/atau mencantumkan keterangan tidak sebenarnya atau tidak sesuai dengan tata cara dan prosedur dianggap sebagai Faktur Pajak tidak lengkap dan tidak dapat dikreditkan oleh Pengusaha Kena Pajak pembeli.

5. *E-Faktur*

a. Pengertian *E-Faktur*

Pasal 1 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 mendefinisikan Faktur Pajak elektronik adalah Faktur Pajak yang dibuat

melalui aplikasi atau sistem elektronik yang telah disediakan dan/atau ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Halim, Bawono & Dara (2016:410) berpendapat bahwa *e-Faktur* adalah Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk transaksi penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak. Aplikasi ini sudah dilengkapi dengan petunjuk penggunaan (*manual user*) yang merupakan satu kesatuan dengan aplikasi tersebut untuk memudahkan Pengusaha Kena Pajak mengisi data dengan benar.

Menurut Halim, Bawono, & Dara (2016:411) *e-Faktur* wajib dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak pada saat:

- 1) Penyerahan Barang Kena Pajak.
- 2) Penyerahan Jasa Kena Pajak.
- 3) Penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena pajak.
- 4) Penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagian tahap pekerjaan.
- 5) Saat lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan tersendiri.

E-Faktur harus mencantumkan keterangan tentang penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak paling sedikit memuat:

- 1) Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak yang menyerahkan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak.

- 2) Nama, alamat, Nomor Pokok Wajib Pajak pembeli Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak.
- 3) Jenis barang atau jasa, jumlah Harga Jual atau Penggantian, dan potongan harga.
- 4) Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut.
- 5) Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang dipungut, kode, nomor seri, dan tanggal pembuatan Faktur Pajak.
- 6) Nama dan tanda tangan yang berhak menandatangani Faktur Pajak.

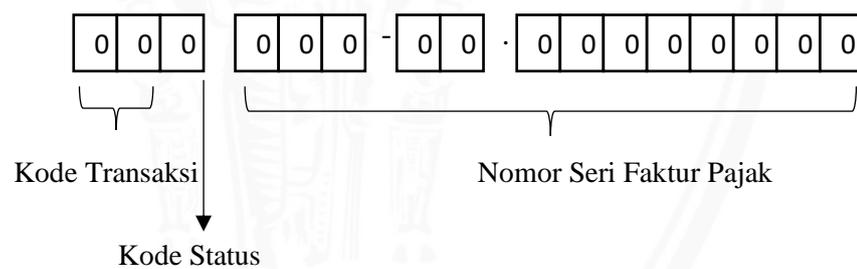
E-Faktur dibuat dengan menggunakan mata uang Rupiah. Apabila Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang menggunakan mata uang selain Rupiah maka harus dikonversikan terlebih dahulu ke dalam mata uang Rupiah dengan menggunakan kurs yang berlaku menurut Keputusan Menteri Keuangan pada saat *e-Faktur* tersebut dibuat.

b. Nomor Seri Faktur Pajak

Nomor Seri Faktur Pajak untuk *e-Faktur* diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak. Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak tersebut bisa dilakukan secara *online* melalui *website E-NOFA* atau langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan. Format Nomor Seri Faktur Pajak untuk *e-Faktur* sama dengan Faktur Pajak manual yang sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-08/PJ/2013 perubahan dari 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 (Priantara, 2016:507), yaitu:

- 1) 2 digit pertama adalah Kode Transaksi.
- 2) 1 digit berikutnya adalah Kode Status, diisi dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) 0 (nol) untuk status normal (Faktur Standar Biasa).
 - b) 1 (satu) untuk status Penggantian (Faktur Pajak Standar Pengganti). Faktur Pajak Standar Pengganti dibuat apabila Faktur Pajak Standar yang telah dibuat rusak, cacat, rusak, salah pengetikan, atau salah penulisan.
 - c) 13 digit berikutnya adalah Nomor Seri Faktur Pajak yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.



Penulisan Kode dan Nomor Seri Faktur Pajak, harus dilengkapi sesuai dengan banyaknya digit. Nomor Seri Faktur Pajak hanya diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak yang telah memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) Telah memiliki Kode Aktivasi dan Password.
- b) Telah melakukan aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak.

- c) Telah melaporkan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai untuk 3 masa pajak terakhir yang telah jatuh tempo secara berturut-turut pada tanggal Pengusaha Kena Pajak mengajukan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak.

Nomor Seri Faktur Pajak yang tidak digunakan dalam suatu Tahun Pajak tertentu dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan bersamaan dengan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai Masa Pajak Desember Tahun Pajak yang bersangkutan dengan menggunakan formulir pada PER-08/PJ/2013.

Keterangan:

Kode Transaksi

Dua digit adalah kode transaksi, yang terdiri dari kode 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09. Penggunaan kode transaksi tersebut adalah sebagai berikut:

- 01 Digunakan untuk penyerahan kena pajak yang Pajak Pertambahan Nilainya dipungut oleh Pengusaha Kena Pajak Penjual (dan bukan penyerahan menurut kode 04 dan 09) termasuk penyerahan kepada Perwakilan Negara Asing atau Perwakilan Organisasi Internasional yang tidak mendapat persetujuan untuk diberikan fasilitas perpajakan oleh Menteri Keuangan, dan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak antar pemungut Pajak Pertambahan Nilai selain Bendahara Pemerintah, yang Pajak

Pertambahan Nilainya dipungut oleh pihak yang menyerahkan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak.

- 02 Digunakan untuk penyerahan kepada pemungut Pajak Pertambahan Nilai Bendaharawan Pemerintah.
- 03 Digunakan untuk penyerahan kepada pemungut Pajak Pertambahan Nilai lainnya selain Bendaharawan Pemerintah, seperti Kontraktor *Production Sharing* Minyak dan Gas Bumi, Kontraktor atau pemegang kuasa/ijin pengusaha sumber daya panas bumi, perusahaan dengan kontrak karya pertambangan yang ditunjuk sebagai pemungut, BUMN, dan Wajib Pajak lain yang ditunjuk sebagai pemungut.
- 04 Digunakan untuk penyerahan yang menggunakan Dasar Pengenaan Pajak Nilai Lain kepada selain pemungut Pajak Pertambahan Nilai.
- 05 Digunakan untuk penyerahan yang Pajak Masukannya *dideemed* kepada selain pemungut Pajak Pertambahan Nilai. Kode ini tidak dapat lagi digunakan sejak 1 April 2010.
- 06 Digunakan untuk penyerahan Lainnya kepada selain pemungut Pajak Pertambahan Nilai (penyerahan tidak termasuk kode 01, 02, 03, 04, 05) dan penyerahan kepada Orang Pribadi pemegang paspor Luar Negeri (turis asing).

07 Digunakan untuk penyerahan yang Pajak Pertambahan Nilainya tidak dipungut atau ditanggung Pemerintah berdasarkan peraturan khusus yang berlaku yang mengatur:

- a) Bea Masuk, Bea Masuk Tambahan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Penghasilan dalam rangka pelaksanaan proyek pemerintah yang dibiayai dengan dana pinjaman/hibah Luar Negeri.
- b) Perlakuan perpajakan bagi Pengusaha Kena Pajak berstatus EPTE dan perusahaan pengolahan di kawasan berikat, TPB, dan KAPET.
- c) Perlakuan Pajak Pertambahan Nilai atas penyerahan bahan bakar avtur untuk keperluan penerbangan internasional.
- d) Perlakuan perpajakan atas toko bebas Bea.
- e) Perlakuan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang dibebaskan dari pungutan Bea Masuk.
- f) Pajak Pertambahan Nilai yang ditanggung Pemerintah atas penyerahan bahan bakar nabati di Dalam Negeri.
- g) Perlakuan kepabeanan, perpajakan, dan cukai serta pengawasan atas dan pengeluaran barang dan dari serta berada di kawasan yang telah ditunjuk sebagai kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas.

08 Penyerahan yang dibebaskan dari pengenaan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, meliputi:

- a) Impor dan/atau penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang bersifat strategis.
- b) Penyerahan kepada Perwakilan Negara Asing, Badan-badan Internasional serta pejabat/tenaga ahlinya.
- c) Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak tertentu.

09 Penyerahan aktiva yang menurut tujuan semula tidak untuk diperjualbelikan (Pasal 16D).

Nomor Seri Wajib Pajak

Format Nomor Seri Faktur Pajak Standar terdiri dari 13 (tiga belas) digit, yaitu sebagai berikut:

- a) Tiga digit pertama adalah Kode Cabang yang ditulis dengan angka 000 mulai 1 Januari 2014, sedangkan hingga 1 Desember 2012 adalah 900.
- b) Dua digit adalah tahun penerbitan, ditulis dengan mencantumkan dua digit terakhir dari tahun yang diterbitkannya Faktur Pajak, contohnya tahun 2017 ditulis '17'.
- c) Delapan digit adalah nomor urut yang digunakan dengan merujuk nomor seri yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak. Nomor urut pada Nomor Seri Faktur Pajak dan tanggal Faktur Pajak harus dibuat secara berurutan, tanpa perlu dibedakan

antara Kode Transaksi, Kode Status Faktur Pajak, atau mata uang yang digunakan dalam transaksi.

c. Pelaporan *E-Faktur*

Menurut Halim, Bawono & Dara (2016:412) *E-Faktur* wajib dilaporkan oleh Pengusaha Kena Pajak ke Direktorat Jenderal Pajak dengan cara diunggah (*upload*) dan memperoleh persetujuan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pelaporan *e-Faktur* dilakukan dengan menggunakan aplikasi atau sistem elektronik yang telah ditentukan Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak memberikan persetujuan untuk setiap *e-Faktur* yang telah diunggah apabila menggunakan Nomor Seri Faktur Pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Pengusaha Kena Pajak yang membuat *e-Faktur* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila *e-Faktur* tidak memperoleh persetujuan (*approved*) dari Direktorat Jenderal Pajak bukan merupakan Faktur Pajak.

d. Kewajiban Membuat *E-Faktur*

Sjafardamsah (2016:24) menerangkan bahwa penetapan Pengusaha Kena Pajak yang diwajibkan membuat *e-Faktur* telah diatur melalui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak. Secara umum terdapat 4 (empat) kelompok Pengusaha Kena Pajak dalam waktu mulai kewajiban penggunaan *e-Faktur*, yaitu:

- 1) 45 Pengusaha Kena Pajak yang ditentukan secara khusus yang berlaku mulai 1 Juli 2014.

- 2) Seluruh Pengusaha Kena Pajak yang dikukuhkan pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan wilayah Jawa dan Bali yang berlaku mulai 1 Juli 2015.
- 3) Seluruh Pengusaha Kena Pajak yang dikukuhkan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya luar Jawa yang berlaku mulai 1 September 2015.
- 4) Seluruh Pengusaha Kena Pajak yang berlaku mulai 1 Juli 2016.

e. Sanksi Yang Berhubungan Dengan *E*-Faktur

Rosdiana, Irianto, & Putranti (2011:255-256) menjelaskan pada dasarnya sanksi yang berhubungan dengan *e*-Faktur dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

- 1) Sanksi Administrasi, yaitu sanksi yang berupa denda 2% (dua persen) dari Dasar Pengenaan Pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 14 ayat (4) dikenakan terhadap Pengusaha Kena Pajak dalam hal-hal sebagai berikut:
 - a) Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, tetapi tidak membuat Faktur Pajak atau membuat Faktur Pajak tidak tepat waktu.
 - b) Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang tidak mengisi Faktur Pajak secara lengkap.
 - c) Pengusaha Kena Pajak melaporkan Faktur Pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan Faktur Pajak.

2) Sanksi Pidana, yaitu sanksi yang telah diatur dalam Pasal 39A

Ketentuan Umum Perpajakan, yang menyatakan bahwa:

- a) Menerbitkan dan/atau menggunakan Faktur Pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, atau bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya.
- b) Menerbitkan Faktur Pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dipidana dengan pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun serta denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak dalam Faktur Pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 kali jumlah pajak dalam Faktur Pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak.

f. *E-Faktur Pengganti Dan Pembatalan E-Faktur*

E-Faktur yang terdapat kesalahan dalam pengisian atau penulisan sehingga tidak memuat keterangan yang lengkap, jelas, dan benar, maka Pengusaha Kena Pajak tersebut dapat membuat *e-Faktur* pengganti melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Apabila Faktur Pajak mengalami pembatalan transaksi yang *e-Faktur* sudah diterbitkan, maka Pengusaha Kena Pajak yang menerbitkan *e-Faktur* harus melakukan pembatalan *e-Faktur* melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan Direktorat Jenderal Pajak (Halim, Bawono, & Dara, 2016:412).

Berdasarkan PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik Pasal 12, pada saat Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-16/PJ/2014 mulai berlaku Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembedulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak dan perubahannya juga dinyatakan tetap berlaku. Ketentuan terkait Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembedulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak yang tidak diatur secara khusus pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-16/PJ/2014, mengikuti ketentuan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembedulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak.

Priantara (2016:520) menjelaskan tata cara pembatalan Faktur Pajak Standar, yaitu:

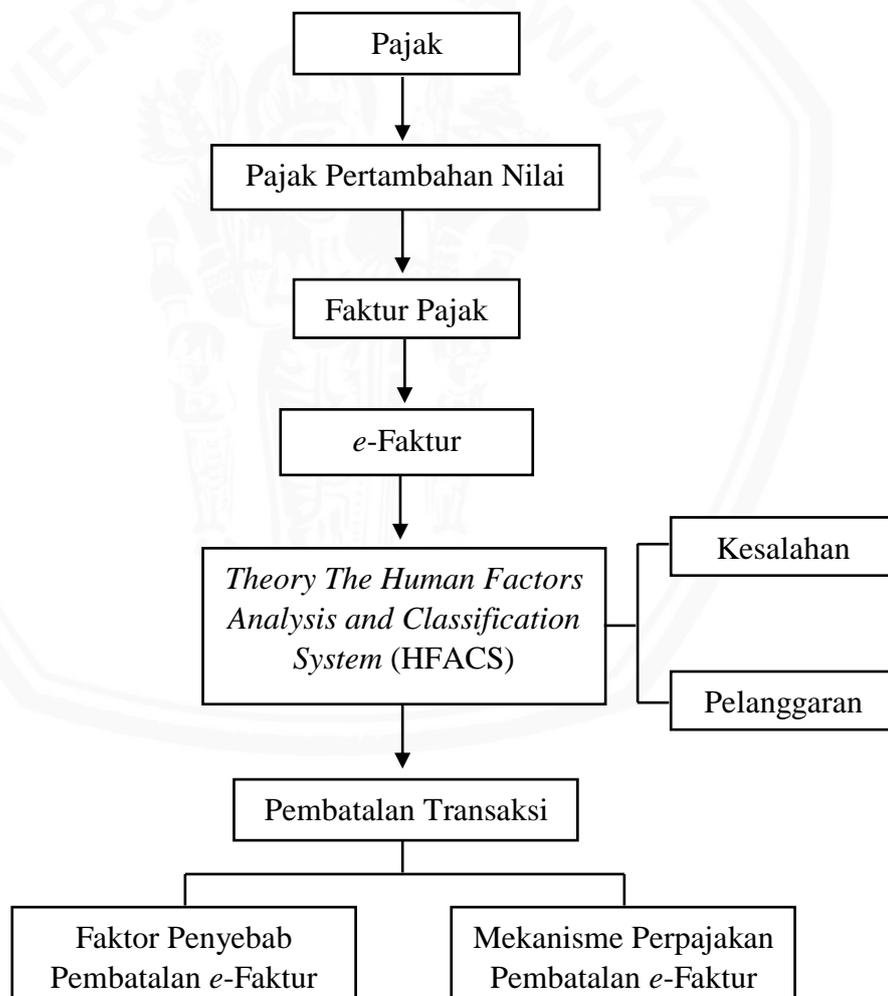
- 1) Pembatalan transaksi penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang Faktur Pajak Standarnya telah diterbitkan, maka Faktur Pajak tersebut harus dibatalkan.
- 2) Pembatalan transaksi harus didukung oleh bukti atau dokumen yang membuktikan bahwa telah terjadi pembatalan transaksi. Bukti

dapat berupa pembatalan kontrak atau dokumen lain yang menunjukkan telah terjadi pembatalan transaksi.

- 3) Pengusaha Kena Pajak penjual yang melakukan pembatalan Faktur Pajak Standar harus memiliki bukti dari Pengusaha Kena Pajak pembeli yang menyatakan bahwa transaksi dibatalkan.
- 4) Faktur Pajak Standar yang dibatalkan harus tetap diadministrasikan (disimpan) oleh Pengusaha Kena Pajak penjual yang menerbitkan Faktur Pajak Standar tersebut.
- 5) Pengusaha Kena Pajak penjual yang membatalkan Faktur Pajak Standar harus mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan *copy* dari Faktur Pajak Standar yang dibatalkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Pengusaha Kena Pajak (PKP) dikukuhkan.
- 6) Pengusaha Kena Pajak (PKP) penjual belum melaporkan Faktur Pajak Standar yang dibatalkan di dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) maka Pengusaha Kena Pajak (PKP) penjual harus tetap melaporkan Faktur Pajak tersebut dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dengan mencantumkan nilai nol pada kolom Dasar Pengenaan Pajak (DPP), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- 7) Pengusaha Kena Pajak pembeli telah melaporkan Faktur Pajak Standar yang dibatalkan dalam Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai sebagai Faktur Pajak Masukan, maka

Pengusaha Kena Pajak pembeli harus melakukan pembetulan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai Masa Pajak yang bersangkutan, dengan cara tetap melaporkan Faktor Pajak Standar yang dibatalkan tersebut dengan mencantumkan nilai nol pada kolom Dasar Pengenaan Pajak, Pajak Pertambahan Nilai, atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

6. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran
Sumber: Data diolah peneliti (2018)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menekankan analisis proses berfikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dan menggunakan logika ilmiah untuk menjawab permasalahan yang dihadapi (Gunawan, 2013:80). Penelitian kualitatif menurut Emzir (2010:3) adalah penelitian yang mengumpulkan data lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut dapat berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, *videotape*, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.

Alasan Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena peneliti ingin memperoleh informasi secara tepat dan akurat berdasarkan fakta yang terkait dengan faktor penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak. Tujuan dari penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini adalah untuk menjelaskan dan menggambarkan secara sistematis apakah yang menjadi faktor penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak dan bagaimana mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat memperoleh informasi untuk menjawab permasalahan terkait dengan faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak secara akurat, dan hubungan antar fenomena

yang diamati, serta informasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat diterima dengan baik.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan studi terhadap objek penelitian dan menjelaskan serta menetapkan masalah yang menjadi perhatian dalam penelitian. Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Menurut Gunawan (2013:109-110) penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penentuan fokus untuk membatasi studi, yang artinya adalah dengan adanya fokus penelitian dapat dibatasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan. Kedua, penentuan fokus secara efektif akan menetapkan data yang harus dicari. Data yang dikumpulkan hanyalah data yang relevan dengan fokus penelitian.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pembatalan Faktur Pajak yang diakibatkan oleh *human error* berdasarkan teori Wiegmann dan Shappel (2000) mengenai *The Human Factors Analysis and Classification System*. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembatalan Faktur Pajak Akibat *Human Error*.
 - a. Penerapan aplikasi *e*-Faktur di Kantor Konsultan Pajak XYZ
 - b. Faktor-faktor penyebab pembatalan dari sisi kesalahan.
 - 1) Faktor Kesalahan dalam Keputusan
 - 2) Faktor Kesalahan dalam Kemampuan

- 3) Faktor Kesalahan dalam Persepsi
- c. Faktor-faktor penyebab pembatalan dari sisi pelanggaran
 - 1) Pelanggaran yang biasa dilakukan (*routine*)
 - 2) Pelanggaran yang tidak dapat ditolerir (*exceptional*)
2. Mekanisme Perpajakan Atas Pembatalan Faktur Pajak Setelah Diterbitkan *E-Faktur*.
 - a. Mekanisme pembatalan Faktur Pajak yang memiliki kesalahan setelah diterbitkan *e-Faktur*.
 - b. Sanksi atas pembatalan Faktur Pajak yang memiliki kesalahan setelah diterbitkan *e-Faktur*.
 - c. Upaya yang dilakukan untuk mencegah kesalahan dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkan *e-Faktur*.

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini dilakukan di daerah Kota Jakarta. Peneliti memilih Kota Jakarta sebagai lokasi penelitian karena Kota Jakarta adalah kota dengan penduduk terbanyak di Indonesia dan memiliki potensi penerimaan dalam sektor Pajak Pertambahan Nilai yang tinggi dari Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan. Potensi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai yang tinggi, berkaitan dengan Faktur Pajak yang diterbitkan atas penjualan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak. Hal tersebut dapat menyebabkan semakin tingginya kemungkinan terjadi pembatalan Faktur Pajak dan yang mengalami kesalahan dalam mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak.

Situs penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Konsultan Pajak XYZ yang pernah menangani kasus pembetulan Faktur Pajak yang dibatalkan oleh Pengusaha Kena Pajak yang telah menggunakan sistem *e-Faktur* dan mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak. Konsultan Pajak dipilih menjadi situs penelitian karena konsultan pajak adalah suatu pihak yang netral. Konsultan pajak dapat menjelaskan apa saja faktor yang menyebabkan faktur pajak dibatalkan dan bagaimana penyelesaian mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak. Konsultan Pajak juga lebih memahami kejadian *real* yang ada di lapangan untuk penyelesaian masalah dalam proses pembatalan Faktur Pajak sehingga konsultan pajak adalah salah satu pihak yang berkompeten dalam memberikan informasi terkait faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak dan mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan agar mendapatkan hasil yang terbaik dalam penyusunan penelitian skripsi ini.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung tanpa adanya perantara. Sumber data primer dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan. Penelitian ini menggunakan data primer dari hasil wawancara berupa kata-kata berdasarkan pedoman wawancara yang telah sesuai dan melakukan observasi yang diperoleh dari pihak Kantor

Konsultan Pajak XYZ yaitu *supervisor* konsultan pajak dan staf perpajakan yang pernah menangani kasus pembatalan Faktur Pajak.

Kedua informan tersebut dipilih melalui informasi dari *partner* Kantor Konsultan Pajak XYZ karena informan yang ditunjuk merupakan kepala dan staf yang bertugas melaksanakan jasa perhitungan, pelaporan, hingga pemebetulan SPT PPN. Pengalaman kerja yang sudah lebih dari 1 tahun, kedua informan ini sudah menguasai aplikasi SPT PPN 1111 dan aplikasi *e-Faktur*. Informan tersebut bertugas sebagai pemandu kliennya untuk belajar dan mengaplikasikan aplikasi *e-Faktur* sehingga, informan tersebut cukup sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Tabel 4. Profil Informan

No	Kriteria	Informan 1	Informan 2
1	Jabatan	<i>Supervisor</i>	Staf Perpajakan
2	Lama Kerja	5 tahun	1 tahun
3	Usia	28 tahun	21 tahun
4	Pengalaman Kerja	Auditor KAP	Konsultan Pajak
5	Pendidikan Terakhir	S1	D3
6	Jurusan	Hukum	Adm. Perpajakan

Sumber: Data diolah peneliti (2018)

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Penelitian ini menggunakan data sekunder melalui seminar yang telah diikuti oleh peneliti mengenai *e-Faktur*. Dokumen-dokumen yang didapatkan melalui pihak konsultan pajak berupa contoh bentuk *e-Faktur*, SPT Masa PPN dan SPT Masa PPN Pembetulan, catatan cara kerja *e-Faktur*, catatan mekanisme perpajakan

atas pembatalan *e*-Faktur, modul *training* dan catatan perbedaan aplikasi *e*-Faktur versi 1.0 dengan versi 2.0.

E. Pengumpulan Data

1. Wawancara

Mulyana (2013:180) menjelaskan wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara dengan pertanyaan yang bersifat terbuka tetapi tetap sesuai dengan tema dan alur permasalahan yang dibatasi dengan format wawancara.

Peneliti menggunakan pedoman wawancara agar peneliti dapat berbicara lebih terstruktur dalam pelaksanaan wawancara. Pedoman wawancara adalah panduan pertanyaan yang ditanyakan kepada informan dalam proses wawancara. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini ditujukan kepada *supervisor* dan staf perpajakan Kantor Konsultan Pajak XYZ.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis (Gunawan, 2013:143). Observasi yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengamati bagaimana penggunaan aplikasi *e*-Faktur di Kantor Konsultan Pajak XYZ, sehingga dapat diketahui cara kerja *e*-Faktur serta mengetahui faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak dan bagaimana mekanisme perpajakan atas

pembatalan Faktur Pajak tersebut. Peneliti hanya melakukan keterlibatan pasif, yaitu kegiatan pengamatannya tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pelaku yang diamati, dan juga tidak melakukan interaksi dengan pelaku yang diamati (Gunawan, 2013:155).

3. Dokumentasi

Gunawan (2013:178) menjelaskan bahwa dalam teknik dokumentasi, peneliti menghimpun, memeriksa, dan mencatat dokumen-dokumen yang menjadi sumber dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendukung data primer agar peneliti dapat memperoleh data secara jelas dan konkret. Penelitian ini menggunakan data dari dokumen yang terkait dengan faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak dan mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak berupa SPT Masa PPN dan SPT Masa PPN Pembetulan, catatan cara kerja *e-Faktur*, catatan mekanisme perpajakan atas pembatalan *e-Faktur*, modul *training* dan catatan perbedaan aplikasi *e-Faktur* versi 1.0 dengan versi 2.0.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Martono (2015:122) instrumen penelitian adalah peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain sebagai alat dalam mengumpulkan data utama yang berhubungan dengan topik penelitian. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya akan lebih baik mencakup kertas, pensil, pulpen, alat perekam, dan kamera. Instrumen adalah mekanisme untuk mengukur suatu fenomena yang digunakan untuk mengumpulkan dan mencatat informasi untuk penilaian,

pengambilan keputusan, dan akhirnya memahami fenomena tersebut. Instrumen penelitian lainnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah pedoman yang berisi daftar pertanyaan yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian dengan informan dalam melakukan proses wawancara. Pedoman wawancara ini disusun berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, agar pertanyaan lebih terfokus dan terarah sesuai dengan permasalahan dan jawaban yang ingin didapatkan pada saat melakukan penelitian.

2. Pedoman Observasi

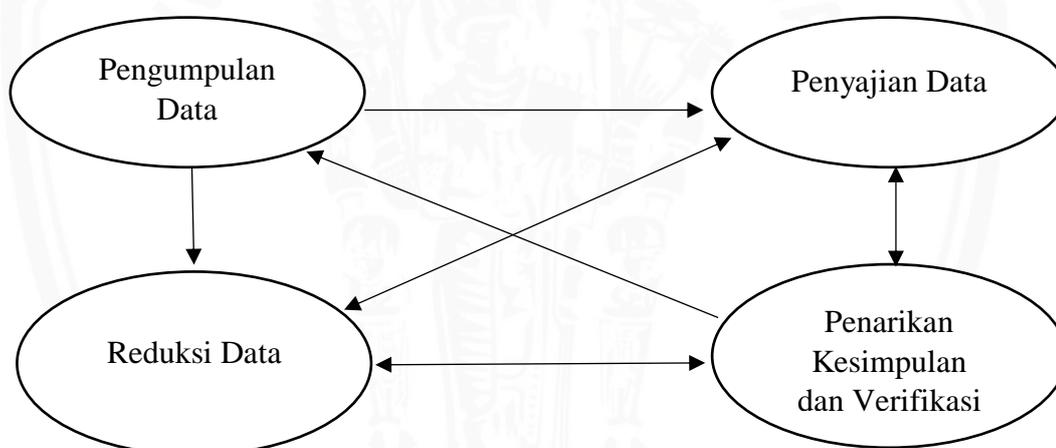
Observasi yang dilakukan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana proses pembatalan Faktur Pajak yang dilakukan oleh klien pada Kantor Konsultan Pajak XYZ. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi secara langsung di lapangan. Aspek yang diamati yaitu cara kerja *e-Faktur*, faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak, serta mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak.

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi berupa catatan atau alat rekam yang digunakan dalam penelitian untuk mencatat dan merekam hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Pada penelitian ini alat bantu yang digunakan adalah alat tulis, alat perekam, dan kamera.

G. Metode Analisis

Emzir (2010:85) menerangkan bahwa analisis data merupakan sistematis pencarian dan pengaturan dengan menggunakan hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. Analisis menggunakan data yang kemudian disusun dan disajikan secara sistematis untuk disampaikan kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dalam model Miles dan Huberman. Berikut gambar langkah-langkah dalam analisis Miles dan Huberman:



Gambar 3. Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman
Sumber: Emzir (2010:134)

Gambar tersebut menjelaskan bahwa proses analisis dan pengumpulan data membentuk suatu siklus interaktif. Pengumpulan data dianalisis melalui proses reduksi data, atau bisa langsung disajikan data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang telah dihasilkan masih bersifat sementara, yang artinya apabila saat dilakukan validasi dan kemudian data yang dihasilkan masih memiliki kekurangan referensi, maka peneliti harus melakukan reduksi data,

penyajian data sampai hasil penelitian sudah terverifikasi dengan benar. Analisis data model Miles dan Huberman dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak memiliki waktu tersendiri melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan, proses pengumpulan data dapat dilakukan. Data yang dikumpulkan berupa transkrip dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil wawancara dapat berupa transkrip wawancara yang ditulis dari hasil wawancara dengan informan terkait. Sedangkan data observasi berupa catatan mekanisme pembatalan Faktur Pajak dan modul *training* mengenai *update e-Faktur* terbaru yang diikuti oleh peneliti. Kemudian, data dokumentasi diperoleh dari Kantor Konsultan Pajak XYZ yang merupakan situs penelitian. Data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut merupakan data primer dan data sekunder.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah prosedur dalam pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan wujud dari analisa yang menajamkan, mengklarifikasi, mengarahkan, dan membuat data yang tidak berkaitan dengan pokok permasalahan. Langkah selanjutnya adalah membuat pengkodean pada transkrip wawancara, penelusuran temuan yang didapatkan dari data primer dan data sekunder, membuat catatan kecil pada saat kejadian dan berkaitan dengan pokok permasalahan.

Peneliti melakukan pengumpulan data terlebih dahulu, yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak konsultan pajak yang pernah menangani permasalahan pembatalan Faktur Pajak yang telah menggunakan *e-Faktur*, kemudian melakukan pengumpulan dokumen-dokumen pendukung yang sesuai dengan topik pembahasan, dan langkah terakhir adalah melakukan penyederhanaan berupa data-data pokok yang dibutuhkan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah setelah dilakukannya format data berdasarkan instrumen pengumpulan datanya, dan telah berbentuk tulisan. Penyajian data adalah mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk teks deskriptif naratif. Penyajian data ini berupa tulisan hasil dari pengumpulan data wawancara, data observasi dan data sekunder mengenai faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak dan bagaimana mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak sebagai bahan sajian dalam penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah salah satu upaya dalam memaknai data yang disajikan dengan mencermati pola-pola keteraturan penjelasan, konfigurasi, dan hubungan sebab akibat. Pada saat melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi selalu dilakukan peninjauan terhadap penyajian data dan catatan lapangan oleh peneliti. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat awal, karena berubah tidaknya penarikan kesimpulan tergantung pada bukti lapangan mengenai apa saja faktor

penyebab pembatalan Faktur Pajak dan bagaimana mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak tersebut.

H. Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Menurut Gunawan (2013:219) terdapat 4 macam triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Triangulasi Peneliti

Triangulasi peneliti menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengadakan observasi atau wawancara. Karena setiap peneliti memiliki gaya, sikap dan persepsi yang berbeda dalam mengamati suatu fenomena.

4. Triangulasi Teoritik

Triangulasi teoritik adalah memanfaatkan dua teori atau lebih untuk diadu dan dipadu. Hal ini memerlukan rancangan penelitian, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap, dengan demikian akan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif.

Peneliti hanya menggunakan keabsahan data melalui triangulasi teknik. Peneliti melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Informan dalam wawancara ini dilakukan kepada pihak Kantor Konsultan Pajak XYZ Arinal Hanum sebagai *supervisor* Kantor Konsultan Pajak dan Hawari sebagai staf perpajakan Kantor Konsultan Pajak.

Selain wawancara teknik observasi juga dilakukan oleh peneliti dengan cara melihat mekanisme pembatalan Faktur Pajak dan mengikuti *training* mengenai *e-Faktur*. Tidak hanya wawancara dan observasi, peneliti menggunakan teknik dokumentasi yaitu dengan cara meminta arsip klien yang melakukan pembatalan Faktur Pajak dan SPT Normal beserta SPT Pembetulan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dalam penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Konsultan Pajak XYZ

Kantor Konsultan Pajak XYZ merupakan salah satu konsultan pajak yang berlokasi di Jakarta. Pada saat menjalankan kegiatan usahanya, Kantor Konsultan Pajak XYZ menawarkan berbagai jenis jasa dalam bidang perpajakan. Pelayanan jasa perpajakan tersebut ditujukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

Kantor Konsultan Pajak XYZ resmi menjadi sebuah badan hukum setelah Direktur Jendral Pajak menerbitkan surat ijin praktik konsultan pajak dengan nomor SI-2349/PJ/2012 pada awal Januari 2013. Kantor Konsultan Pajak XYZ memiliki tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dengan menciptakan produk dan jasa yang bermutu tinggi kepada konsumen melalui inovasi dan kemitraan. Misi yang dilakukan oleh Kantor Konsultan Pajak XYZ adalah melakukan diferensiasi untuk setiap produk dan jasa yang dihasilkan, menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkomitmen dan berkualitas serta memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

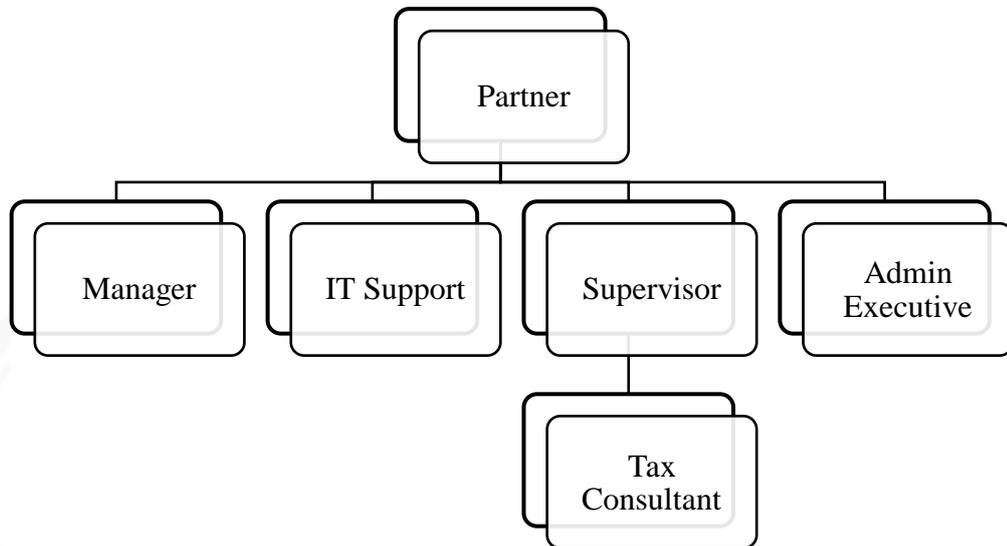
Ketika menjalankan dan mengembangkan kegiatan usahanya, Kantor Konsultan Pajak XYZ memiliki tujuan dan sasaran yang hendak dicapai yang terangkum dalam suatu visi dan misi sebagai berikut:

- a. Visi: Menciptakan produk dan jasa yang bermutu tinggi kepada konsumen melalui inovasi dan kemitraan.
- b. Misi:
 - 1) Diferensiasi untuk setiap produk dan jasa yang dihasilkan.
 - 2) Menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkomitmen dan berkualitas.
 - 3) Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Sebagai salah satu bentuk perwujudan dari visi dan misinya, Persekutuan Integral Business Solutions memiliki sebuah struktur organisasi. Struktur organisasi ini ditujukan untuk mengetahui pembagian tugas pokok dan fungsi dari tiap-tiap divisi yang ada agar setiap divisi dapat memahami perannya masing-masing dalam perusahaan sehingga mempermudah dalam pembagian kerja. Struktur organisasi Persekutuan Integral Business Solutions tergambar sebagai berikut:

Berdasarkan gambar 4, *Partner* menempati *Top Management Level* dalam perusahaan, yang berarti bahwa *Partner* memiliki wewenang tertinggi dalam hal pengambilan keputusan manajemen perusahaan. Posisi selanjutnya ditempati oleh *Manager* yang mengorganisir kegiatan yang ada pada Kantor Konsultan Pajak XYZ. *Manager* membawahi *Admin Executive*, *IT Support*, dan *Supervisor*. *Admin Executive* memiliki tanggung jawab dalam hal administrasi perusahaan dan sebagai penghubung antara pihak luar perusahaan dengan pihak perusahaan. *IT Support* memiliki tanggung jawab dalam keseluruhan hal teknis mengenai informasi teknologi dan membantu setiap divisi yang ada apabila terjadi kendala dalam hal teknis sarana teknologi yang dapat mengganggu

aktivitas operasional perusahaan. *Supervisor* membawahi langsung *Tax Consultant*, divisi ini bertugas dalam mengawasi dan memastikan pekerjaan yang dilakukan *Tax Consultant*.



Gambar 4. Struktur Organisasi Kantor Konsultan Pajak XYZ
 Sumber: *Company Profil* Kantor Konsultan Pajak XYZ (2018)

Produk yang dihasilkan Kantor Konsultan Pajak XYZ berupa service yang berkaitan dengan masalah perpajakan. Pelayanan yang disediakan meliputi perhitungan pajak, penentuan metode yang efektif dan efisien dalam perhitungan tersebut, pembuatan bukti potong, hingga melakukan rekonsiliasi antara yang dicatat perusahaan dan yang dilaporkan oleh karyawan. Pada saat melakukan proses penggajian, pelayanan yang diberikan diantaranya:

1. *Annual And Monthly Tax Compliance*

Membantu klien dalam pemenuhan kewajiban perpajakan seperti Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai, baik untuk tiap Masa Pajak maupun Tahun Pajak.

2. *Individual Taxation*

Memberikan pelayanan dalam pemenuhan kewajiban pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Kegiatan yang dilakukan meliputi penghitungan, pembuatan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi hingga pelaporan ke KPP.

3. *Tax Diagnostic Review*

Melakukan pengecekan kembali dan memeriksa setiap kewajiban perpajakan untuk mengetahui potensial *tax exposure* yang kemungkinan akan didapatkan oleh fiskus apabila terjadi suatu pemeriksaan.

4. *Tax Training*

Memberikan pelatihan pajak secara teratur yang terbuka umum. Pelayanan ini bertujuan membuka wawasan serta melatih kemampuan peserta dalam menjalankan pemenuhan kewajiban perpajakan.

5. *Payroll Tax Payment Service*

Membuat *draft* daftar gaji perusahaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan suatu perusahaan.

6. *Tax Audit*

Memberikan pendampingan dalam pengolahan data dan membantu menyiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan serta argumen untuk membuat tanggapan atas pemeriksaan pajak.

2. Penyajian Data Fokus Penelitian

Peneliti membahas 2 fokus penelitian berdasarkan perumusan masalah, yaitu faktor-faktor penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak akibat *human error* dan mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkan *e*-Faktur. Adapun data fokus penelitian yang pertama dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembatalan Faktur Pajak Akibat

Human Error

1) Penerapan Aplikasi *E*-Faktur Di Kantor Konsultan Pajak XYZ

Sebelum menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pembatalan Faktur Pajak, peneliti akan memaparkan terlebih dahulu terkait penerapan aplikasi *e*-Faktur di Kantor Konsultan Pajak XYZ. Pertama-tama mengenai pengertian dari *e*-Faktur, seperti kita ketahui *e*-Faktur adalah bentuk Faktur Pajak yang dibuat secara elektronik melalui aplikasi. Pengertian *e*-Faktur juga telah dipaparkan melalui wawancara oleh informan 1 yang merujuk pada transkrip wawancara di lampiran dengan kode DP_1a.1A.1 dan informan 2 dengan kode DP_1b.1A.1. Berdasarkan wawancara tersebut, pengertian *e*-Faktur adalah sebuah aplikasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai pengganti Faktur Pajak manual untuk memudahkan dan membantu Pengusaha Kena Pajak dalam membuat Faktur Pajak serta dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Penerapan aplikasi *e-Faktur* memberikan manfaat kepada Pengusaha Kena Pajak. Berdasarkan wawancara peneliti dengan informan 1 yang merujuk pada transkrip wawancara kode DP_1a.1A.2 dapat dimaknai bahwa penerapan aplikasi *e-Faktur* ini dapat mengefisienkan waktu untuk pembuatan Faktur Pajak. Karena aplikasi tersebut telah dilengkapi dengan menu impor data untuk mengolah Faktur Pajak yang jumlah transaksinya ribuan. Hal ini juga dipertegas oleh informan 2 dengan transkrip wawancara yang merujuk pada kode DP_1b.1A.2 yang menjelaskan bahwa aplikasi ini dapat membantu dalam pengolahan data Faktur Pajak, sehingga mempermudah PKP untuk melakukan pelaporan SPT PPN.

Penerapan aplikasi *e-Faktur* bertujuan untuk sistem pengawasan Direktorat Jenderal Pajak terhadap PKP. Hal ini juga telah dijelaskan informan 1 pada transkrip wawancara kode DP_1a.1A.3 dan informan 2 kode DP_1b.1A.3. Sebelumnya, pembuatan Faktur Pajak dilakukan secara manual sehingga masih terdapat banyak penyalahgunaan Faktur Pajak yang dibuat secara fiktif. Pembuatan Faktur Pajak melalui aplikasi *e-Faktur* tersebut telah diwajibkan kepada seluruh PKP pada tahun 2016.

Dampak atas peraturan yang mewajibkan pembuatan Faktur Pajak melalui aplikasi *e-Faktur* mengharuskan PKP untuk menguasai aplikasi *e-Faktur* tersebut agar terhindar dari kesalahan yang dapat merugikan PKP itu sendiri. Informan 1 menjelaskan pada transkrip wawancara

kode DP_1a.1A.4 yaitu dampak yang dirasakan sebagai konsultan pajak harus lebih mahir menggunakan aplikasi *e-Faktur*, karena konsultan pajak merasakan sendiri bahwa banyak PKP yang belum mengerti cara kerja dari aplikasi *e-Faktur* dan membutuhkan bimbingan dari konsultan pajak.

2) Faktor-Faktor Penyebab Pembatalan Dari Sisi Kesalahan

a) Faktor Kesalahan Dalam Keputusan

Keputusan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan. Kesalahan pembatalan Faktur Pajak yang dilakukan oleh PKP seringkali disebabkan oleh kesalahan dalam pengambilan keputusan atau *desicion error*. *Desicion error* yang terjadi karena kesalahan opsi atau kurangnya pengetahuan PKP sehingga mengakibatkan Faktur Pajak yang dibatalkan pun menjadi salah. Terdapat tiga indikator keputusan yang menyebabkan PKP melakukan kesalahan pembatalan yaitu kesalahan dalam prosedur (*procedural error*), kurangnya pengetahuan (*knowledge based mistakes*), dan kurangnya pemahaman terhadap masalah yang terjadi (*problem solving error*).

(1) Kesalahan Prosedur

Kesalahan prosedur atau *rule based mistakes* merupakan suatu hal yang biasa terjadi dalam sebuah tugas/pekerjaan yang memiliki tahapan struktur yang rumit. Kesalahan prosedur merupakan salah satu hal yang mempengaruhi keputusan PKP

dalam melakukan pembatalan Faktur Pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 yang merujuk pada transkrip wawancara kode DP_1a.1B.1 dan informan 2 kode DP_1b.1B.1 yaitu kesalahan prosedur merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi PKP dalam pengambilan keputusan saat melakukan pembatalan Faktur Pajak. Apabila keputusan yang diambil salah maka pembatalan Faktur Pajaknya pun juga akan salah. Pembatalan Faktur Pajak memiliki prosedur dan tahapan yang sudah ditentukan oleh DJP sehingga PKP harus mematuhi dan melaksanakannya, apabila salah satunya terlewatkan atau salah tentunya akan menyebabkan pembatalan Faktur Pajak yang dilakukan PKP menjadi salah.

(2) Kurangnya Pengetahuan

Kurangnya pengetahuan PKP tentunya akan menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan saat melakukan pembatalan Faktur Pajak. Hal ini terjadi ketika situasi yang dihadapi membutuhkan sebuah keputusan dari berbagai pilihan yang ada. Informan 1 juga telah memaparkan pada transkrip wawancara kode DP_1a.1B.2 yang menjelaskan bahwa kurangnya pengetahuan PKP menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan kesalahan keputusan saat melakukan pembatalan Faktur Pajak, sehingga tentunya pembatalan Faktur Pajak yang dilakukan pun menjadi salah. Seperti dalam

pemilihan opsi saat melakukan pembatalan, dimana apabila PKP tidak memiliki pengetahuan dan langsung membuat keputusan tentunya akan berakibat fatal dan menyebabkan pembatalan Faktur Pajaknya menjadi salah. Hal ini juga telah dipertegas oleh informan 2 pada transkrip wawancara kode DP_1b.1B.2.

(3) Kurangnya Pemahaman

Kurangnya pemahaman akan menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan saat melakukan pembatalan Faktur Pajak. Hal ini terjadi ketika masalah yang terjadi tidak dimengerti dengan baik oleh PKP, lalu DJP hanya memberikan aturan secara umum. Informan 1 menerangkan pada transkrip wawancara kode DP_1a.1B.3 dan informan 2 dengan kode DP_1b.1B.3 yaitu kurangnya pemahaman PKP saat pembatalan Faktur Pajak berpengaruh terhadap keputusan yang diambil PKP saat melakukan pembatalan Faktur Pajak.

Hal ini terjadi ketika masalah yang ada tidak dimengerti dengan baik oleh PKP, lalu DJP hanya memberikan aturan secara umum, serta kurangnya komunikasi antar PKP dan DJP atau konsultan. Hal ini tentunya mengakibatkan keputusan yang diambil menjadi salah sehingga pembatalan faktur pajaknya pun menjadi salah. PKP harus bisa menganalisis dengan baik permasalahan yang dihadapi dan memberikan solusi yang

terbaik untuk permasalahannya atau mengkomunikasikannya dengan baik kepada DJP atau konsultan.

b) Faktor Kesalahan Dalam Kemampuan

Selain keputusan, kemampuan atau *skill based error* juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan. Terdapat tiga indikator yang dapat mengakibatkan terjadi kesalahan dalam melakukan pembatalan Faktur Pajak. Indikator dari segi kemampuan yaitu kurang fokus (*attention failure*), lupa (*memory error*), dan penggunaan teknik yang salah (*technique error*).

(1) Kurang Fokus (*Attention Failure*)

Kurang fokus diartikan sebagai kurangnya pemusatan perhatian atau pikiran pada suatu hal. Kasus kurang fokus yang terjadi pada klien konsultan pajak XYZ disebabkan oleh keterbatasan waktu, banyaknya jumlah data yang harus diolah, dan terlalu banyaknya pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Berikut penjelasan dari informan 1 pada transkrip wawancara kode DP_1a.1C.1 dan informan 2 dengan kode DP_1b.1C.1 yaitu indikator kemampuan dalam hal kurang fokus merupakan salah satu faktor penyebab kesalahan, akan tetapi dalam hal ini bukan kesalahan dalam hal pembatalan faktur pajak melainkan kesalahan pada saat pembuatan Faktur Pajak seperti salah pengisian atau penulisan. Hal ini tentunya akan berpengaruh

pada opsi penggantian bukan pembatalan, sehingga PKP hanya perlu melakukan penggantian bukan pembatalan.

(2) Lupa (*Memory Error*)

Kesalahan dalam hal lupa dipandang sebagai sebuah kegagalan untuk mengingat *item ceklist*, tempat, atau agenda pekerja selanjutnya. Lupa merupakan salah satu indikator kemampuan yang mempengaruhi kesalahan seseorang. Informan 1 menjelaskan pada transkrip wawancara kode DP_1a.1C.2 dan informan 2 dengan kode DP_1b.1C.2 yaitu indikator kemampuan dalam hal lupa merupakan salah satu faktor penyebab kesalahan, akan tetapi dalam hal ini bukan kesalahan dalam hal pembatalan Faktur Pajak melainkan kesalahan pada saat pembuatan Faktur Pajak seperti *missed* pada saat *input* data. Opsi pembatalan Faktur Pajak dilakukan atas pembatalan suatu transaksi oleh PKP, atau terdapat kesalahan dalam penulisan NPWP.

(3) Teknik Yang Kurang Tepat (*Technique Error*)

Kesalahan dalam hal kemampuan seperti teknik yang kurang tepat atau *technique error* adalah salah satu kesalahan yang seringkali muncul dalam kasus Faktur Pajak menurut konsultan pajak XYZ. *Technique error* ini bukan disebabkan oleh pendidikan, pelatihan ataupun pengalaman kerja, hanya *basic* dari kemampuan seseorang. Hal ini dijelaskan informan 1 dengan

kode DP_1a.1C.3 yaitu indikator kemampuan dalam hal teknik yang kurang tepat merupakan salah satu faktor penyebab kesalahan, akan tetapi dalam hal ini bukan kesalahan dalam hal pembatalan Faktur Pajak melainkan kesalahan pada saat pembuatan Faktur Pajak seperti salah pengisian atau penulisan yaitu menginput Faktur Pajak yang banyak tidak melalui sistem impor melainkan secara manual hal ini tentunya akan mengakibatkan resiko kesalahan menjadi lebih besar. Informan 2 juga memaparkan pada kode DP_1b.1C.3 kasus seperti ini hanya akan berpengaruh pada opsi penggantian bukan pembatalan, sehingga PKP hanya perlu melakukan penggantian Faktur Pajak bukan pembatalan Faktur Pajak.

c) Faktor Kesalahan Dalam Persepsi

Persepsi merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kesalahan. Kesalahan pembatalan Faktur Pajak yang dilakukan oleh PKP salah satunya disebabkan oleh kesalahan dalam persepsi. Kesalahan persepsi dapat muncul ketika persepsi seseorang berbeda dengan kenyataan sebenarnya. Informan 1 menerangkan pada transkrip wawancara kode DP_1a.1D.1 dan informan 2 dengan kode DP_1b.1D.1 yaitu persepsi PKP atau pandangan PKP merupakan salah satu faktor yang menjadi penyebab suatu kesalahan, sehingga apabila persepsi PKP salah pada saat pembatalan Faktur Pajak tentunya pembatalan Faktur Pajaknya pun juga akan salah. Faktor

persepsi dalam hal ini berkaitan erat dengan faktor keputusan, seperti pandangan PKP yang kurang tepat dalam memahami proses pembatalan Faktur Pajak dan kesalahan persepsi pada saat pengambilan keputusan yaitu salah memilih opsi yang seharusnya penggantian menjadi pembatalan hal ini tentunya akan mengakibatkan kesalahan prosedur pada PKP sehingga pembatalan Faktur Pajak nya pun menjadi salah.

3) Faktor-Faktor Penyebab Pembatalan Dari Sisi Pelanggaran

a) Pelanggaran Yang Biasa Dilakukan (*Routine*)

Pelanggaran yang biasa dilakukan atau *routine* merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran. Pelanggaran rutin merupakan sebuah pelanggaran yang sudah menjadi kebiasaan PKP dan dapat ditoleransi oleh otoritas pemerintah atau DJP. Pelanggaran rutin atau pelanggaran yang dapat ditolerir ini seringkali mengakibatkan terjadinya pembatalan Faktur Pajak yang salah oleh PKP. Informan 1 menjelaskan pada transkrip wawancara kode DP_1a.1E.1 yaitu pelanggaran rutin atau pelanggaran yang dapat ditolerir ini seringkali mengakibatkan pembatalan Faktur Pajak yang salah seperti apabila PKP dilakukan pemeriksaan oleh DJP dan PKP terbukti tidak melaporkan pembatalan Faktur Pajak karena ketidaktahuan, tim pemeriksa masih bisa mentolerir, PKP tidak akan diberikan sanksi namun pembatalan Faktur Pajak tetap

dianggap salah dan PKP tetap harus mengikuti prosedur atas pembatalan faktur pajak yang salah.

Informan 2 pada transkrip wawancara kode DP_1b.1E.1 menerangkan apabila terdapat bukti yang menunjukkan unsur kesengajaan agar memperoleh keuntungan tentunya hal ini diartikan sebagai menyalahi prosedur dari pembatalan sehingga bukan hanya mengakibatkan pembatalan Faktur Pajak yang salah melainkan PKP penjual akan dikenakan sanksi atas perbuatannya yaitu tidak melaporkan Faktur Pajak yang dibatalkan, dan PKP pembeli akan mengalami Kurang Bayar karena Pajak Masukan yang telah dikreditkan atau telah dibebankan itu tidak boleh dikreditkan atau dibebankan karena Faktur Pajaknya batal.

b) Pelanggaran Yang Tidak Dapat Ditolerir (*Exceptional*)

Pengecualian atau *exceptional* merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran. Pelanggaran yang dikecualikan atau *exceptional* muncul dari sebuah perilaku melanggar peraturan yang tidak normalnya dilakukan oleh PKP dan tidak dianggap baik oleh otoritas pemerintah atau DJP. Pelanggaran yang dikecualikan ini tentunya mengakibatkan terjadinya pembatalan Faktur Pajak yang salah oleh PKP.

Informan 1 pada transkrip wawancara kode DP_1a.1F.1 dan informan 2 dengan kode DP_1b.1F.1 menjelaskan pelanggaran yang dikecualikan ini biasa dilakukan oleh PKP yang berusaha

mengurangi beban pajak dengan melakukan penghindaran pajak, kasus pembatalan ini menjadi celah untuk PKP memanipulasi transaksinya, PKP akan melakukan pembatalan dan tidak dilaporkan selagi tidak dilakukan pemeriksaan. Hal ini membuat PKP dapat mengkreditkan dua Faktur Pajak yang seharusnya hanya satu Faktur Pajak dari satu transaksi untuk meminimalkan beban pajaknya.

b. Mekanisme Perpajakan Atas Pembatalan Faktur Pajak Setelah Diterbitkan *E*-Faktur

1) Mekanisme Pembatalan Faktur Pajak Yang Memiliki Kesalahan Setelah Diterbitkan *E*-Faktur

Sebelumnya peneliti sudah membahas mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan Faktur Pajak yang salah, selanjutnya peneliti akan menyajikan bagaimana mekanisme atau prosedur perpajakan yang harus dilakukan PKP atas pembatalan Faktur Pajak yang salah atau yang sudah diterbitkan *e*-Faktur tersebut. Informan 1 pada transkrip wawancara kode DP_1a.2A.1 dan informan 2 dengan kode DP_1b.2A.1 yaitu pembatalan Faktur Pajak hanya boleh dilakukan atas dua hal yaitu kesalahan NPWP atau batalnya transaksi PKP penjual.

Tabel 5. Mekanisme Pembatalan Faktur Pajak

No	Keterangan
1.	Faktur Pajak dibatalkan apabila terjadi pembatalan transaksi penjualan atau dalam keterangan data <i>e</i> -Faktur mencantumkan NPWP lawan transaksi yang salah.
2.	PKP melakukan pembatalan dalam sistem <i>e</i> -Faktur dengan membuka menu “Faktur”.

Lanjutan Tabel 5. Mekanisme Pembatalan Faktur Pajak

No	Keterangan
3.	Buka opsi “Pajak Keluaran” dan pilih “Administrasi Faktur”.
4.	Pilih dokumen Faktur Pajak mana yang akan dibatalkan. Agar mempermudah dalam proses pencarian bisa menggunakan menu “ <i>filter</i> ” yang berada dibagian atas aplikasi.
5.	Dokumen Faktur Pajak yang akan dibatalkan tersebut di <i>klik</i> dan pilih menu “Batalkan Faktur” yang ada dibagian bawah aplikasi.
6.	Langkah berikutnya adalah batalkan Faktur Pajak tersebut dan pastikan bahwa dokumen tersebut yang akan dibatalkan.
7.	Setelah melakukan pembatalan pada aplikasi <i>e-Faktur</i> lakukan konfirmasi kepada lawan transaksi.
8.	Laporkan dokumen Faktur Pajak Batal kepada KPP Penjual dan Pembeli agar lawan transaksi tidak dapat mengkreditkan Pajak Masukan apabila Faktur Pajak tersebut sudah dikreditkan.
9.	Tahap yang terakhir adalah melakukan pada pembetulan pada SPT PPN.

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan Observasi (2018)

Mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak yang salah atau yang sudah diterbitkan *e-Faktur* yang pertama ialah melakukan pembatalan di dalam sistem *e-Faktur* dengan membuka menu *e-Faktur*, kemudian ada opsi Pajak Keluaran lalu pilih Administrasi Faktur Pajak, setelah itu pilih pembatalan sesuai dengan Faktur Pajak mana yang ingin dibatalkan atau buka aplikasi *e-Faktur* lalu atas faktur yang ingin dibatalkan, *filter* faktur yang masanya ingin dibatalkan, kemudian cek nomor fakturnya lalu batalkan fakturnya. Kedua, PKP penjual harus sudah menyiapkan dokumen yang membuktikan bahwa transaksi tersebut batal, selanjutnya PKP penjual juga harus mengirimkan Surat Pemberitahuan kepada KPP terdaftar dan mengkonfirmasi pembatalan faktur tersebut kepada pembeli atau lawan transaksi.

2) Sanksi Atas Pembatalan Faktur Pajak Yang Memiliki Kesalahan Setelah Diterbitkan *E-Faktur*

Setelah membahas mengenai mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak yang salah atau yang sudah diterbitkan *e-Faktur*, selanjutnya peneliti akan menyajikan sanksi yang akan PKP dapatkan atas pembatalan Faktur Pajak yang salah atau setelah diterbitkan *e-Faktur*. Informan 1 pada transkrip wawancara kode DP_1a.2B.1 dan informan 2 dengan kode DP_1b.2B.1 yaitu sanksi atas pembatalan Faktur Pajak yang salah setelah diterbitkan *e-Faktur* ialah yang pertama denda sesuai dengan pasal 14 ayat 4 yaitu 2% dari DPP bagi yang tidak menerbitkan Faktur Pajak, menerbitkan tidak tepat waktu, atau tidak mengisi faktur secara lengkap. Sanksi bunga atas kekurangan pembayaran pajak dalam SKPKB dikenakan 2% per bulan dari jumlah Kurang Bayar, maksimal 24 bulan. Sanksi kenaikan apabila PPN tidak atau kurang dibayar, 100% dari PPN yang tidak atau kurang dibayar.

3) Upaya Yang Dilakukan Untuk Mencegah Kesalahan Dalam Mekanisme Pembatalan Faktur Pajak Setelah Diterbitkan *E-Faktur*

Setelah dijelaskan mengenai mekanisme perpajakan yang harus dilakukan PKP atas pembatalan Faktur Pajak yang salah atau yang sudah diterbitkan *e-Faktur* serta sanksi yang akan PKP dapatkan atas pembatalan Faktur Pajak yang salah atau setelah diterbitkan *e-Faktur* tersebut. Tentunya PKP dalam hal ini akan sangat merasa dirugikan,

apalagi kasus yang sering terjadi pun disebabkan oleh ketidaksengajaan PKP kesalahan dalam pembatalan Faktur Pajak tersebut dilakukan karena ketidaksengajaan PKP tentunya akan merasa tidak *fair*. Mekanisme dan sanksi tersebut tentunya akan memakan waktu dan biaya bagi PKP, oleh karena itu konsultan dan DJP pun tidak hanya diam. Adapun upaya yang dilakukan konsultan dan DJP dalam mencegah kesalahan PKP dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak. Informan 1 pada transkrip wawancara kode DP_1a.2C.1 dan informan 2 dengan kode DP_1b.2C.1 yaitu upaya untuk mencegah kesalahan PKP dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkan *e*-Faktur dari sisi PKP ialah yang pertama PKP harus aktif mencari tahu atau membaca informasi terkait peraturan-peraturan *update* tentang *e*-Faktur ataupun PPN. Kedua, PKP harus benar-benar memahami mekanisme pembatalan Faktur Pajak dan tidak lupa memberitahu ke KPP pembeli agar lawan transaksi tidak mengkreditkan Faktur Pajak yang batal tersebut. Ketiga, PKP harus berinisiatif untuk mengkomunikasikan atau mendiskusikan permasalahannya yang dirasa sulit terkait Faktur Pajak kepada konsultan, AR, ataupun kring pajak agar terhindar dari kesalahan.

Upaya yang dilakukan pemerintah menurut informan 1 pada transkrip wawancara kode DP_1a.2C.2 dan informan 2 dengan kode DP_1b.2C.2 yaitu upaya yang dilakukan untuk mencegah kesalahan PKP dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkan *e*-

Faktur dari sisi DJP ialah pembaharuan *e*-Faktur dari versi 1.0 menjadi versi 2.0.

Tabel 6. Perbedaan *E*-Faktur Versi 1.0 dengan Versi 2.0

No	<i>E</i> -Faktur Versi 1.0	<i>E</i> -Faktur Versi 2.0
1	Faktur Pajak Batal	
	Pembeli belum kreditkan Pajak Masukan atau Pembeli Non PKP/NPWP, PKP Penjual bisa langsung membatalkan Faktur Pajak tanpa validasi dari KPP Pembeli	Pembeli belum kreditkan Pajak Masukan atau Pembeli Non PKP/NPWP: 1. Penjual tidak perlu menunggu validasi dari pembeli dan Faktur Pajak langsung berubah menjadi Batal 2. Jika Pembeli mengupload Faktur Pajak masukan yang sudah dibatalkan oleh penjual tersebut, maka status approvalnya akan SUKSES tetapi status fakturnya otomatis berubah menjadi Batal
	PKP Pembeli sudah kreditkan Pajak Masukan: 1. Setelah menerima informasi pembatalan Faktur Pajak dari penjual, PKP Pembeli harus membatalkan Faktur Pajak tersebut 2. PKP Pembeli melaporkan SPT Pembedulan	PKP Pembeli sudah kreditkan Pajak Masukan: 1. Saat penjual batalkan faktur maka status Faktur Pajak Keluaran tidak langsung berubah menjadi Batal (akan ada keterangan bahwa pembeli sudah kreditkan faktur) 2. Penjual harus konfirmasi kepada pembeli agar membatalkan pajak masukannya juga 3. Setelah pembeli berhasil batalkan Faktur Pajak Masukan, maka penjual bisa memperbaharui tampilan <i>e</i> -Fakturnya agar Faktur Pajak Keluaran berubah status menjadi Batal 4. PKP Pembeli melaporkan SPT Pembedulan

Sumber: Data diolah peneliti (2018)

Penerapan aplikasi e-Faktur versi 2.0 ini dirancang lebih ketat untuk mencegah PKP melakukan kesalahan, dalam e-Faktur versi 2.0, ketika PKP penjual melakukan pembatalan, harus terdapat validasi dari PKP pembeli terlebih dahulu sehingga kesalahan-kesalahan yang merupakan faktor utama penyebab pembatalan Faktur Pajak yang salah seperti tidak melaporkan pembatalan Faktur Pajaknya tentunya akan berkurang.

B. Pembahasan

1. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembatalan Faktur Pajak Yang Salah Akibat *Human Error*

a. Penerapan Aplikasi *E-Faktur* Di Kantor Konsultan Pajak XYZ

Berdasarkan wawancara dengan Kantor Konsultan Pajak XYZ, peneliti memperoleh informasi terkait penerapan *e-Faktur* di Kantor Konsultan Pajak XYZ. Dalam menerapkan suatu hal tentunya akan terdapat hal positif dan negatif dari suatu hal yang diterapkan tersebut, seperti pada konsultan pajak XYZ. Penerapan *e-Faktur* banyak memberikan kemudahan bagi konsultan pajak XYZ, akan tetapi dalam penerapannya juga terdapat beberapa kendala, yaitu kurangnya kemahiran dari pengguna aplikasi *e-Faktur*.

Peneliti menggali informasi terkait pengertian, manfaat, tujuan, dan dampak yang dirasakan konsultan pajak XYZ dalam penerapan *e-Faktur*. Pengertian Faktur Pajak sendiri menurut Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 Pasal 1 angka 23 adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh

Pengusaha Kena Pajak yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak. Berdasarkan pengertian tersebut, maka Pengusaha Kena Pajak diwajibkan untuk membuat Faktur Pajak pada setiap transaksi penyerahan Barang Kena Pajak atau penyerahan Jasa Kena Pajak maupun ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud atau ekspor Jasa Kena Pajak.

Menurut Priantara (2016:503) Faktur Pajak memiliki peran yang strategis dan tidak hanya sebagai bukti pemungutan Pajak Pertambahan Nilai, juga menjadi dokumen yuridis pembayaran Pajak Pertambahan Nilai bagi pihak pembeli dan sebagai *instrument* untuk mengkreditkan Pajak Masukan. Kemudian menurut persepsi *supervisor* dan staf perpajakan kantor konsultan XYZ *e-Faktur* adalah sebuah aplikasi yang diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak sebagai pengganti Faktur Pajak manual untuk memudahkan dan membantu Pengusaha Kena Pajak dalam membuat Faktur Pajak serta pelaporan SPT PPN.

Menurut PER-11/PJ/2013 Cara Pelaporan dan Penyampaian SPT Masa PPN adalah sebagai berikut:

- 1) Dilakukan secara manual, yaitu disampaikan dengan cara:
 - a) Langsung ke Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).
 - b) Melalui Pos, perusahaan ekspedisi atau kurir dengan menyampaikan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan.

c) Formulir kertas (*hard copy*).

Surat Pemberitahuan Masa PPN yang disampaikan secara manual berupa data elektronik yang telah dibuat pada aplikasi *e-SPT* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dan induk SPT Masa PPN 1111 tetap disampaikan dalam bentuk formulir kertas (*hard copy*).

2) Dilakukan secara *online*, yaitu disampaikan dengan media elektronik yang disebut dengan *e-Filing* melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (PJA) atau dalam bahasa asing *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Sebelumnya pelaporan SPT PPN dilakukan secara manual dengan disampaikan langsung kepada KPP terdaftar. Sekarang dengan adanya aplikasi *e-Faktur*, PKP dapat melaporkan SPT PPN secara *online* dengan menggunakan *e-filling*. *E-Faktur* ini memiliki berbagai manfaat salah satunya ialah mempermudah dan lebih mengefisienkan waktu konsultan pajak XYZ dalam pembuatan Faktur Pajak, terdapat menu impor dimana klien yang memiliki data transaksi ribuan setiap bulannya tidak perlu lagi di *input* satu-satu, melainkan menggunakan format impor dan *posting* data sekaligus. Tanda tangan dan stempel tidak perlu lagi meminta secara langsung kepada direktur karena sudah bisa melalui *barcode*. Tentunya dengan adanya *e-Faktur* ini akan sangat memudahkan dan menghemat waktu konsultan pajak XYZ.

Hal ini didukung oleh penelitian Sari (2015) yang menjelaskan bahwa penerapan *e-Faktur* dapat mempermudah PKP karena tidak mewajibkan Wajib Pajak untuk mencetak Faktur Pajak, sehingga Faktur Pajak dapat diberikan kepada lawan transaksi dalam bentuk PDF melalui *e-mail* dan media sosial lainnya. Hal tersebut dapat menghemat waktu dan biaya bagi PKP dalam setiap transaksinya.

Selain mempermudah, *e-Faktur* ini bertujuan untuk mengawasi PKP dalam hal pembuatan Faktur Pajak, tentunya dengan adanya *e-Faktur* ini DJP akan lebih mudah untuk memonitori pergerakan transaksi yang dilakukan PKP, karena data yang diupload itu akan diapprove langsung oleh DJP dan tersimpan secara otomatis pada sistem DJP, sehingga hal ini akan menutup celah untuk PKP berbuat curang. Hal ini juga telah dikemukakan oleh penelitian terdahulu (Atikasari, 2016) yang memaparkan bahwa DJP telah melakukan langkah yang bagus dengan memperkuat sistem teknologi informasi, melakukan sosialisasi secara maksimal dan terus-menerus, melakukan *controlling* serta penegakan hukum terkait Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kesalahan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dalam hal penerapan *e-Faktur*.

Kemudian dampak yang dirasakan dari konsultan pajak XYZ dengan diberlakukannya *e-Faktur* ini tentunya konsultan pajak XYZ merasa dimudahkan dan juga lebih menghemat waktu, akan tetapi tantangannya ialah harus lebih menguasai teknologi dan prosedural dalam penerapan aplikasi ini. Konsultan dituntut harus lebih cakap dalam menggunakan

aplikasi *e*-Faktur karena masih banyak PKP yang belum mengerti sepenuhnya dalam menggunakan aplikasi ini sehingga banyak terjadi kesalahan dan kebanyakan PKP menyerahkan tanggung jawab perpajakannya kepada konsultan untuk menghindari dan mengatasi kesalahan tersebut. Penelitian Atikasari (2016) juga menjelaskan hambatan dalam penerapan *e*-Faktur adalah kelalaian dan ketidakmampuan PKP, serta ketergantungan kepada fasilitas komputer PKP yang kurang memadai dan sambungan internet. Penerapan aplikasi *e*-Faktur bisa berdampak negatif apabila digunakannya tidak tepat atau salah, pengaplikasian *e*-Faktur yang salah oleh PKP bisa menimbulkan kerugian.

b. Faktor-Faktor Penyebab Pembatalan Dari Sisi Kesalahan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pembatalan Faktur Pajak yang salah dapat dianalisis dari sisi kesalahan berdasarkan teori *The Human Faktor Analysis and Clasification System*. Indikator dari kesalahan itu sendiri dapat dibagi menjadi tiga (Wiegmann dan Shappel, 2000), yaitu kesalahan dalam keputusan, kesalahan dalam kemampuan, dan kesalahan dalam persepsi. Ketiga indikator itu menjadi tolok ukur apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak yang salah akibat *human error*.

Halim, Bawono & Dara (2016:520) menjelaskan tata cara pembatalan Faktur Pajak Standar, yaitu:

- 1) Pembatalan transaksi penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang Faktur Pajak Standarnya telah diterbitkan, maka Faktur Pajak tersebut harus dibatalkan.
- 2) Pembatalan transaksi harus didukung oleh bukti atau dokumen yang membuktikan bahwa telah terjadi pembatalan transaksi. Bukti dapat berupa pembatalan kontrak atau dokumen lain yang menunjukkan telah terjadi pembatalan transaksi.
- 3) Pengusaha Kena Pajak penjual yang melakukan pembatalan Faktur Pajak Standar harus memiliki bukti dari Pengusaha Kena Pajak pembeli yang menyatakan bahwa transaksi dibatalkan.
- 4) Faktur Pajak Standar yang dibatalkan harus tetap diadministrasikan (disimpan) oleh Pengusaha Kena Pajak penjual yang menerbitkan Faktur Pajak Standar tersebut.
- 5) Pengusaha Kena Pajak penjual yang membatalkan Faktur Pajak Standar harus mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan copy dari Faktur Pajak Standar yang dibatalkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Pengusaha Kena Pajak (PKP) dikukuhkan.
- 6) Pengusaha Kena Pajak (PKP) penjual belum melaporkan Faktur Pajak Standar yang dibatalkan di dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) maka Pengusaha Kena Pajak (PKP) penjual harus tetap melaporkan Faktur Pajak tersebut dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dengan mencantumkan nilai nol pada kolom Dasar Pengenaan Pajak

(DPP), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

- 7) Pengusaha Kena Pajak pembeli telah melaporkan Faktur Pajak Standar yang dibatalkan dalam Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai sebagai Faktur Pajak Masukan, maka Pengusaha Kena Pajak pembeli harus melakukan pembetulan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai Masa Pajak yang bersangkutan, dengan cara tetap melaporkan Faktur Pajak Standar yang dibatalkan tersebut dengan mencantumkan nilai nol pada kolom Dasar Pengenaan Pajak, Pajak Pertambahan Nilai, atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Melakukan pembatalan Faktur Pajak adalah hal yang diperbolehkan oleh Direktorat Jenderal Pajak apabila benar terjadi pembatalan pada suatu transaksi atau terdapat kesalahan dalam penulisan NPWP pada Faktur Pajak tersebut. Pembatalan Faktur Pajak akan menjadi suatu masalah apabila terdapat tahapan atau proses yang salah dalam melakukan pembatalan Faktur Pajak yang diakibatkan oleh *human error*. Berikut akan dipaparkan analisis mengenai faktor kesalahan apa saja dalam melakukan pembatalan Faktur Pajak akibat *human error*:

- 1) Faktor Kesalahan Dalam Keputusan

Faktor kesalahan dalam keputusan dapat dikur melalui tiga kategori menurut weigmenn dan shapell (2000) yaitu kesalahan dalam prosedur (*procedural error*), kurangnya pengetahuan (*knowledge based*

mistakes), dan kurangnya pemahaman terhadap masalah yang terjadi (*problem solving error*). Faktor kesalahan dalam pengambilan keputusan menjadi salah satu faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak yang salah. Adanya kesalahan dalam prosedur yang dilakukan PKP dalam melakukan proses pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkannya *e*-Faktur seperti tidak melaporkan Faktur Pajak yang dibatalkan tersebut kepada KPP Penjual dan pembeli. Hal tersebut akan berdampak pada pengkreditan Pajak Masukan oleh pembeli yang seharusnya tidak boleh dikreditkan.

Kesalahan dalam prosedur menjadi salah satu *item* indikator dari berbagai macam kesalahan manusia. Menurut artikel (Safetysign.co.id, 2016) penyebab terjadinya *human error* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a) Faktor Individu

- (1) Tingkat keterampilan dan kompetensi yang rendah
- (2) Pekerja mengalami kelelahan dan tidak konsentrasi saat bekerja
- (3) Pekerja mengalami stres
- (4) Pekerja menderita sakit atau masalah medis lainnya

b) Faktor Pekerjaan

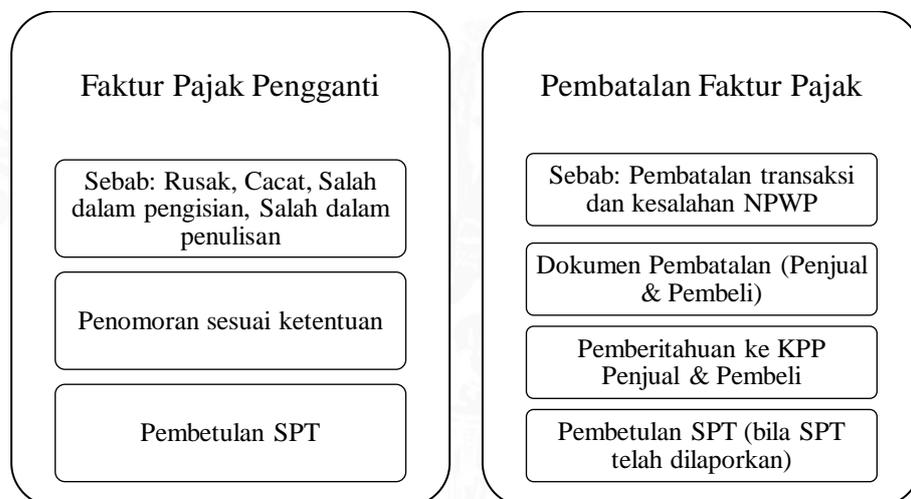
- (1) Desain peralatan yang tidak sesuai atau tidak cocok dengan pengguna

- (2) Kondisi lingkungan kerja dan tata letak peralatan yang buruk
 - (3) Prosedur kerja tidak jelas
 - (4) Peralatan kerja tidak layak
 - (5) Kompleksitas pekerjaan dan kondisi yang berlebihan
 - (6) Pencahayaan kurang baik
 - (7) Tingkat kebisingan berlebihan
 - (8) Rancangan tata letak fasilitas kerja yang buruk
- c) Faktor Manajemen
- (1) Prosedur kerja yang buruk
 - (2) *Standard Operating Procedures* (SOP) yang buruk
 - (3) Pelatihan dan pengawasan yang kurang memadai
 - (4) Manajemen hanya menerapkan komunikasi satu arah
 - (5) Kurangnya koordinasi dan tanggung jawab
 - (6) Lemahnya *respons* bila terjadi kecelakaan kerja
 - (7) Sistem keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang buruk
 - (8) Buruknya budaya K3 di perusahaan

Berdasarkan penjelasan tersebut, kesalahan dalam prosedur dapat disebabkan karena individu itu sendiri seperti tingkat keterampilan dan kompetensi yang rendah. Kemudian bisa disebabkan oleh faktor pekerjaan yang tidak memiliki prosedur yang jelas dan mudah untuk dipahami. Faktor manajemen juga dapat menjadi faktor penyebab *user* atau pengguna aplikasi *e-Faktur* salah dalam melakukan prosedural

pembatalan Faktur Pajak, seperti prosedur yang buruk dan pelatihan serta pengawasan yang kurang memadai.

Berikut akan dijelaskan mengenai prosedur apa saja yang harus dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak apabila mengalami kesalahan dalam hal pembuatan Faktur Pajak. Ada 2 opsi yang telah disediakan oleh sistem *e*-Faktur yaitu Faktur Pajak Pengganti dan Faktur Pajak Batal. Hal ini tergantung pada kesalahan yang dialami oleh Pengusaha Kena Pajak.



Gambar 5. Perubahan Faktur Pajak
Sumber: Modul *training e*-Faktur (2017)

Faktur Pajak dilakukan penggantian apabila terjadi kerusakan, cacat, salah dalam pengisian, dan salah dalam penulisan dalam Faktur Pajak yang dibuat. Kemudian Faktur Pajak yang diganti tersebut dilakukan penomoran sesuai dengan ketentuan yang telah diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak. Setelah itu PKP harus melakukan pembetulan pada Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan kepada KPP tempat PKP tersebut terdaftar.

Pembatalan Faktur Pajak dilakukan apabila terjadi pembatalan transaksi. Kesalahan dalam penulisan NPWP lawan transaksi juga akan mengakibatkan Faktur Pajak tersebut harus dibatalkan. Prosedur selanjutnya adalah membuat dokumen pembatalan sebagai bukti bahwa transaksi atau Faktur Pajak tersebut dibatalkan. Setelah itu PKP membuat *ceklist* Nomor Seri Faktur Pajak berapa yang dilakukan pembatalan dan diberitahukan kepada KPP penjual dan pembeli. Langkah terakhir adalah melakukan pembetulan pada Surat Pemberitahuan (SPT) apabila SPT tersebut telah dilaporkan.

Kesalahan dalam keputusan juga sering terjadi karena kurangnya pengetahuan dari PKP, sehingga PKP salah dalam melakukan pengambilan opsi saat terjadi kesalahan pada Faktur Pajak. Hal ini dipertegas melalui artikel Rahayu (2015) yang menyebutkan bahwa kekeliruan terjadi ketika seseorang mempergunakan rencana yang tidak memadai untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kekeliruan biasanya melibatkan kesalahan interpretasi atau kurangnya pengetahuan. Manusia memiliki karakter fisik, biologi, sosial, mental, dan emosi yang membentuk kecenderungan, kemampuan dan juga menentukan keterbatasannya.

Kurangnya pemahaman PKP dalam menganalisis dengan baik permasalahan pada Faktur Pajak juga menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan yang berakibat terjadinya pembatalan Faktur Pajak yang salah. Salah satu ciri manusia adalah ketidaktepatannya.

Tidak seperti mesin yang selalu tepat setiap saat, manusia cenderung tidak tepat, terutama dalam kondisi tertentu, semisal dalam tekanan stres dan waktu yang besar. Karena sifat manusiawi inilah, pekerja cenderung rentan terhadap kondisi eksternal yang membuat mereka melampaui batasan sifat manusianya. Kerentanan inilah yang membuat pekerja bisa berbuat salah. Kerentanan ini juga terjadi ketika manusia bekerja dalam sistem yang rumit (perangkat lunak maupun administratif).

2) Faktor Kesalahan Dalam Kemampuan

Kemampuan dapat dilihat dari tiga kategori menurut weigmenn dan shapell (2000) yaitu kurang fokus (*attention failure*), lupa (*memory error*), dan penggunaan teknik yang salah (*technique error*). Menurut artikel Rahayu (2015) keterbatasan kemampuan berkonsentrasi pada dua atau lebih aktifitas menurunkan kemampuan untuk memproses informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah. Fokus perhatian sangatlah terbatas, jika diambil oleh satu hal maka dia akan menarik diri dari hal yang lain. Keterbatasan memori kerja seperti ingatan jangka pendek (*short term memory*). Pola pikir manusia cenderung berfokus pada apa yang hendak dicapai daripada pada fokus pada apa yang harus dihindari. Otak manusia cenderung mencari keteraturan, setelah didapat maka ia akan mengacuhkan selain pada hal tersebut. Hal ini menyebabkan teknik yang dilakukan kurang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan konsultan pajak yang pernah menangani kasus pembatalan Faktur pajak yang

salah, dapat disimpulkan bahwa kesalahan dalam hal kemampuan tidak menjadi faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak yang salah. Kesalahan dalam kemampuan seperti kurang fokus dalam pembuatan Faktur Pajak, lupa pada saat memasukkan data Faktur Pajak, dan teknik yang kurang tepat dalam memasukkan data Faktur Pajak tidak menyebabkan pembatalan Faktur Pajak, melainkan penggantian Faktur Pajak. Penggantian Faktur Pajak disebabkan karena terdapat kesalahan dalam penulisan nama dan alamat lawan transaksi, serta kesalahan dalam pengisian jumlah barang atau harga barang.

3) Faktor Kesalahan Dalam Persepsi

Menurut weigmenn dan shapell (2000) Kesalahan persepsi dapat muncul ketika persepsi seseorang berbeda dengan kenyataan sebenarnya. Persepsi ini diakibatkan oleh alat indra yang mengalami degradasi fungsi atau berlaku tidak normal. Kesalahan dalam persepsi menjadi salah satu faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak yang salah. Persepsi diartikan sebagai suatu pandangan, kesalahan persepsi muncul ketika persepsi atau pandangan seseorang berbeda dengan kenyataan sebenarnya. Faktor persepsi ini berkaitan erat dengan faktor keputusan berdasarkan pengalaman yang pernah dilalui dimasa lampau.

Kasus pembatalan faktur pajak yang salah, seperti pandangan PKP yang kurang tepat dalam memahami proses pembatalan Faktur Pajak dan kesalahan persepsi pada saat pengambilan keputusan yaitu salah memilih opsi yang seharusnya penggantian menjadi pembatalan, hal ini

tentunya akan mengakibatkan kesalahan prosedur pada PKP sehingga pembatalan Faktur Pajaknya pun menjadi salah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa apabila persepsi PKP salah pada saat pembatalan Faktur Pajak salah tentunya pembatalan Faktur Pajaknya pun juga akan salah.

c. Faktor-Faktor Penyebab Pembatalan Dari Sisi Pelanggaran

1) Pelanggaran Yang Biasa Dilakukan (*Routine*)

Pelanggaran rutin atau pelanggaran yang biasa dilakukan ini merupakan salah satu faktor penyebab pembatalan Faktur Pajak yang salah oleh PKP. Pelanggaran rutin merupakan sebuah pelanggaran yang sudah menjadi kebiasaan PKP dan masih dapat ditoleransi oleh otoritas pemerintah atau DJP, seperti apabila PKP dilakukan pemeriksaan oleh DJP dan PKP terbukti tidak melaporkan pembatalan Faktur Pajak karena ketidaktahuan mengenai prosedur dalam pembatalan Faktur Pajak, akan tetapi PKP bisa menunjukkan bukti-bukti dokumen yang valid seperti dokumen pembatalan Faktur Pajak dan dokumen pendukung lainnya maka tim pemeriksa masih bisa mentolerir. PKP tidak akan diberikan sanksi yang berat. PKP hanya diberikan sanksi sesuai dengan kesalahan tersebut dan PKP tetap harus mengikuti prosedur atas pembatalan Faktur Pajak yang salah.

Rosdiana, Irianto, & Putranti (2011:255-256) menjelaskan bahwa pelanggaran tersebut akan dikenakan sanksi administrasi, yaitu sanksi yang berupa denda 2% (dua persen) dari Dasar Pengenaan Pajak

sebagaimana diatur dalam Pasal 14 ayat (4) dikenakan terhadap Pengusaha kena Pajak yang melaporkan Faktur Pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan Faktur Pajak.

2) Pelanggaran Yang Tidak Bisa Ditolerir

Pelanggaran yang dikecualikan ini tentunya mengakibatkan terjadinya pembatalan Faktur Pajak yang salah oleh PKP. Pelanggaran yang dikecualikan atau *exceptional* muncul dari sebuah perilaku melanggar peraturan yang tidak normalnya dilakukan oleh PKP dan tidak dianggap baik oleh otoritas pemerintah atau DJP. Pelanggaran yang dikecualikan ini biasa dilakukan oleh PKP yang dengan sengaja melakukan penghindaran pajak, kasus pembatalan ini menjadi celah untuk PKP memanipulasi data transaksinya, PKP melakukan pembatalan dan tidak dilaporkan dengan harapan tidak akan ketahuan atau diperiksa, sehingga PKP dapat mengkreditkan dua Faktur Pajak yang seharusnya hanya satu Faktur Pajak dari satu transaksi untuk meminimalkan beban pajaknya.

Hal ini dapat diberikan sanksi pidana kepada PKP yang melakukan pelanggaran secara sengaja. Menurut Rosdiana, Irianto, & Putranti (2011:255-256) sanksi pidana yaitu sanksi yang telah diatur dalam Pasal 39A Ketentuan Umum Perpajakan, yang menyatakan bahwa:

- a) Menerbitkan dan/atau menggunakan Faktur Pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti

setoran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya.

- b) Menerbitkan Faktur Pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dipidana dengan pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun serta denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak dalam Faktur Pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 kali jumlah pajak dalam Faktur Pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak.

Pelanggaran yang tidak bisa ditolerir ini dipertegas dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulanningtias (2016) yang menyebutkan bahwa unsur-unsur kecurangan, yaitu:

- a) Terdapat pernyataan yang dibuat salah. Dalam hal ini, pernyataan dalam bukti transaksi yang dibuat salah karena sesungguhnya tidak benar-benar terjadi penyerahan BKP dan/atau JKP.
- b) Merupakan perbuatan melanggar peraturan. Mengkreditkan Pajak Masukan karena perolehan BKP yang Faktur Pajaknya tidak memenuhi ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) UU PPN.

- c) Terdapat penyalahgunaan kedudukan. Direktur perusahaan yang memanfaatkan kedudukannya untuk melakukan tindakan kecurangan.
- d) Didukung oleh data yang bersifat material. Tidak terpenuhinya dokumen syarat material Faktur Pajak seperti *purchase order*, *delivery order*, *invoice*, dan bukti pembayaran atau rekening koran.transaksi yang tercantum dalam Faktur Pajak diragukan kebenarannya.
- e) Perbuatan yang disengaja menggunakan Faktur Pajak fiktif agar memperoleh kredit pajak yang besar.
- f) Ada pihak yang dirugikan. Negara menjadi pihak yang dirugikan karena PKP membayar pajaknya lebih sedikit dari yang seharusnya. Hal ini tentu akan mengurangi pendapatan negara.

Berdasarkan penjelasan tersebut, pelanggaran yang tidak bisa ditolerir termasuk dalam kecurangan yang dilakukan secara sengaja. Penyalahgunaan pembatalan Faktur Pajak yang tujuannya untuk menerbitkan Faktur Pajak fiktif agar meminimalisir pajak yang dibayarkan akan berdampak kepada kerugian negara, karena pendapatan yang diterima akan berkurang. DJP harus meningkatkan sistem pengawasan pada penerapan aplikasi *e-Faktur* agar tidak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.

2. Mekanisme Perpajakan Atas Pembatalan Faktur Pajak Setelah Diterbitkan *E-Faktur*

a. Mekanisme Pembatalan Faktur Pajak Yang Memiliki Kesalahan Setelah Diterbitkan *E-Faktur*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kedua informan mengenai mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak yang memiliki kesalahan setelah diterbitkannya *e-Faktur*, berikut adalah mekanisme yang seharusnya dilakukan oleh PKP:

- 1) *E-Faktur* dibatalkan pada saat terjadi pembatalan transaksi atau terjadi kesalahan penulisan NPWP lawan transaksi.
- 2) Pembatalan dilakukan pada aplikasi *e-Faktur* dengan melihat Faktur Pajak Keluaran dan lakukan menu pembatalan pada Faktur Pajak Keluaran tersebut yang transaksinya dibatalkan atau terjadi kesalahan dalam penulisan NPWP.
- 3) Jika Faktur Pajak telah dilaporkan, PKP penjual harus melampirkan dokumen pendukung sebagai bukti bahwa transaksi tersebut memang benar-benar dibatalkan. PKP Penjual juga harus melaporkan kepada KPP terdaftar dan KPP lawan transaksi. Tujuannya agar lawan transaksi tidak bisa mengkreditkan Pajak Masukan atas Faktur Pajak yang batal tersebut.
- 4) Lakukan pembetulan pada SPT PPN.

b. Sanksi Atas Pembatalan Faktur Pajak Yang Memiliki Kesalahan Setelah Diterbitkan *E-Faktur*

Pajak Pertambahan Nilai merupakan sumber pendapatan kedua terbesar di Indonesia setelah Pajak Penghasilan. Sebagai sumber pendapatan negara terbesar, pajak memiliki fungsi penting dalam menggerakkan roda pemerintahan. Fungsi pajak menurut Sumarsan (2015:5) adalah pajak memiliki dua fungsi, yaitu:

- 1) Fungsi *Budgetair* (penerimaan) adalah pajak merupakan sumber penerimaan negara dari masyarakat yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
- 2) Fungsi *Regulerend* (mengatur) adalah sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dalam pemerintahan baik dari sosial maupun ekonomi. Tujuannya agar pajak yang dipungut akan dirasakan kembali oleh masyarakat.

Memenuhi fungsi pajak *Regulerend* (mengatur), DJP memberikan pengendalian terhadap PKP yang melakukan kesalahan atau pelanggaran atas mekanisme pembatalan Faktur Pajak dengan diberikan sanksi. Sanksi yang dikenakan pun berbeda-beda sesuai jenis kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan oleh PKP. Apabila PKP tidak menerbitkan Faktur Pajak dapat dikenakan sanksi denda 2% dari nilai DPP. Kemudian apabila terjadi kekurangan pembayaran pada SKPKB maka akan dikenakan sanksi bunga sebesar 2% per bulan dari jumlah Kurang Bayar maksimalnya adalah 24 bulan, serta sanksi kenaikan atas PPN tidak atau kurang dibayar yaitu 100%

dari PPN yang tidak atau kurang bayar tersebut. Sanksi ini diberikan sebagai bentuk pengendalian dari DJP agar PKP tidak mengulangi kesalahan dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak.

c. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mencegah Kesalahan Dalam Mekanisme Pembatalan Faktur Pajak Setelah Diterbitkan *E-Faktur*

1. Upaya Pengusaha Kena Pajak

Pada dasarnya pemungutan pajak di Indonesia mengalami hambatan-hambatan yang perlu diatasi secara bersama-sama. Menurut Susyanti & Dahlan (2015:12) Hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, antara lain:

- a) Perlawanan pasif yaitu hambatan yang dilakukan melalui tindakan tidak langsung berkaitan dengan rangkaian aktivitas penghitungan, pembayaran, pemotongan, dan pelaporan pajak terutang. Contohnya adalah Wajib Pajak mengubah keputusan produksi untuk meminimalisasi beban pajak, Wajib Pajak berkelit dari keharusan memungut Pajak Penghasilan pihak ketiga yang bertransaksi dengannya, serta perkembangan intelektual dan moral penduduk tanpa dilandasi kesadaran untuk meningkatkan penerimaan negara.
- b) Perlawanan aktif yaitu hambatan yang berkaitan dalam tahap perhitungan, pembayaran, pemotongan, dan pelaporan pajak. Contohnya adalah *tax avoidance* dan *tax evasion*. *Tax avoidance* adalah perlawanan yang masih dapat dibenarkan

secara hukum dengan memanfaatkan celah dan kelemahan Undang-undang, sedangkan *tax evasion* adalah perlawanan yang sebenarnya dilarang secara tegas oleh hukum dengan memanfaatkan lemahnya penegakan sanksi oleh aparat yang berwenang.

Penjelasan mengenai hambatan tersebut, tingkat kesadaran untuk membayar pajak dari PKP harus ditingkatkan. Pengusaha Kena Pajak harus melakukan komunikasi atau berdiskusi kepada konsultan pajaknya terkait masalah perpajakannya karena konsultan dalam hal ini tidak akan mengetahui secara spesifik permasalahan yang dihadapi PKP apabila PKP tidak mengkomunikasikannya untuk menghindari terjadinya kesalahan yang mengakibatkan PKP dikenakan sanksi atas kesalahan tersebut.

PKP yang melakukan pembuatan Faktur Pajak tanpa pendamping atau jasa konsultan, PKP harus aktif mencari tahu informasi terkait dengan penerapan aplikasi *e-Faktur*, khususnya dalam hal ini terkait mekanisme pembatalan Faktur Pajak agar terhindar dari kesalahan. PKP juga harus menguasai dan *update* mengenai aplikasi *e-Faktur* beserta mekanisme dan tata cara penerapannya, serta berinisiatif melakukan komunikasi kepada bagian pelayanan kantor pajak. Hal ini menjadikan konsultan pajak memiliki peran penting sebagai pengingat PKP agar terhindar dari kesalahan atau pelanggaran dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak. Upaya yang dapat dilakukan oleh Konsultan

Pajak untuk mencegah kesalahan dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak setelah diterbitkan *e*-Faktur adalah dengan memberikan arahan, saran, atau informasi terkait pembatalan Faktur Pajak.

2. Upaya DJP

Menurut Mardiasmo (2013:7) sistem pemungutan pajak atas objek pajak dapat dibagi menjadi tiga, antara lain:

- a) *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
- b) *Self Assessment System* yaitu sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang.
- c) *Withholding System* yaitu sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sistem pemungutan PPN di Indonesia menggunakan sistem *self assesment*, sehingga PKP diberikan wewenang dan tanggung jawab penuh terhadap pajak terutangnya dalam hal ini yaitu pembuatan SPT, dimana SPT merupakan suatu alat bukti bahwa PKP telah menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya dengan benar. Hal ini menyebabkan masih adanya beberapa hambatan dan kekurangan yang harus diperbaiki dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia agar

penerimaan negara yang bersumber dari pajak dapat diperoleh secara optimal guna untuk perkembangan pembangunan dan perbaikan infrastruktur di Indonesia yang lebih baik.

Tugas Pemerintah ialah memeriksa kebenaran dari kewajiban perpajakan PKP tersebut. Untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi oleh PKP khususnya dalam hal mekanisme pembatalan Faktur Pajak, pemerintah menerbitkan aplikasi *e-Faktur* yang bertujuan untuk memudahkan pemerintah dalam hal pengawasan. Adapun Pengusaha Kena Pajak yang diwajibkan membuat *e-Faktur* tersebut telah diatur dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pajak. Penetapan tersebut dilakukan secara bertahap, dengan rincian sebagai berikut:

- a) KEP-136/PJ/2014 yang berlaku sejak 1 Juli 2014
- b) KEP-224/PJ/2014 yang berlaku sejak 1 November 2014
- c) KEP-08/PJ/2015 yang berlaku sejak 1 September 2015
- d) KEP-33/PJ/2015 yang berlaku sejak 1 November 2015
- e) KEP-93/PJ/2015 yang berlaku sejak 1 Mei 2015

Secara umum terdapat 4 (empat) kelompok Pengusaha Kena Pajak dalam waktu mulai kewajiban penggunaan *e-Faktur*, yaitu:

- a) 45 Pengusaha Kena Pajak yang ditentukan secara khusus yang berlaku mulai 1 Juli 2014.
- b) Seluruh Pengusaha Kena Pajak yang dikukuhkan pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan wilayah Jawa dan Bali yang berlaku mulai 1 Juli 2015.

- c) Seluruh Pengusaha Kena Pajak yang dikukuhkan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya luar Jawa yang berlaku mulai 1 September 2015.
- d) Seluruh Pengusaha Kena pajak yang berlaku mulai 1 Juli 2016.

Selain melakukan pembaharuan serta regulasi mengenai Faktur Pajak. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencegah kesalahan PKP dalam mekanisme pembatalan *e*-Faktur juga dengan mengupdate versi 1.0 menjadi versi 2.0. pembaharuan aplikasi ini bertujuan untuk mencegah kesalahan dalam pembatalan Faktur Pajak karena PKP penjual yang ingin membatalkan *e*-Faktur harus menunggu validasi atau konfirmasi dari lawan transaksi. Tujuannya adalah agar terhindar dari *miss communication*, serta mengurangi jumlah kesalahan dalam mekanisme pembatalan Faktur Pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak akibat *human error* dilihat dari sisi kesalahan yaitu kesalahan dalam keputusan dan persepsi. Kesalahan dalam hal keputusan seperti kesalahan prosedur tidak melaporkan Faktur Pajak yang dibatalkan kepada KPP Penjual dan pembeli, kurangnya pengetahuan saat pengambilan keputusan terkait pembatalan, dan kurangnya pemahaman dalam menganalisis permasalahan pada Faktur Pajak merupakan faktor penyebab pembatalan faktur pajak yang salah. Kesalahan dalam hal persepsi seperti pandangan PKP yang kurang tepat dalam memahami proses pembatalan Faktur Pajak dan kesalahan persepsi pada saat pengambilan keputusan yaitu salah memilih opsi yang seharusnya penggantian menjadi pembatalan merupakan faktor penyebab pembatalan faktur pajak yang salah.

Selain Faktor kesalahan, penyebab terjadinya pembatalan Faktur Pajak akibat *human error* juga dapat dilihat dari sisi pelanggaran yaitu pelanggaran yang biasa dilakukan (*routine*) dan pelanggaran yang tidak dapat ditolerir (*exceptional*). Pelanggaran dalam hal *routine* seperti saat PKP tidak melaporkan pembatalan Faktur Pajak karena ketidaktahuan mengenai prosedur dalam pembatalan Faktur Pajak, akan tetapi dapat menunjukkan bukti-bukti pendukung maka hal tersebut masih dapat ditoleransi. Sedangkan pelanggaran dalam hal *exceptional* yaitu PKP

dengan sengaja melakukan penghindaran pajak atau membuat Faktur Pajak fiktif untuk memanipulasi data transaksinya agar dapat mengkreditkan dua Faktur Pajak, PKP sengaja melakukan pembatalan dan tidak dilaporkan dengan harapan tidak akan ketahuan atau diperiksa maka hal tersebut tidak bisa ditoleransi dan mendapatkan sanksi yang tegas oleh petugas pajak.

Mekanisme perpajakan atas pembatalan Faktur Pajak yang memiliki kesalahan setelah diterbitkannya *e*-Faktur yang pertama adalah *e*-Faktur dibatalkan apabila terjadi pembatalan transaksi atau terjadi kesalahan penulisan NPWP lawan transaksi. Kemudian, pembatalan dilakukan pada aplikasi *e*-Faktur dengan melihat Faktur Pajak keluaran dan lakukan menu pembatalan pada Faktur Pajak keluaran tersebut yang transaksinya dibatalkan atau terjadi kesalahan dalam penulisan NPWP. Jika Faktur Pajak telah dilaporkan, PKP penjual harus melampirkan dokumen pendukung sebagai bukti bahwa transaksi tersebut memang benar-benar dibatalkan. PKP Penjual juga harus melaporkan kepada KPP terdaftar dan KPP lawan transaksi. Tujuannya agar lawan transaksi tidak bisa mengkreditkan Pajak Masukan atas Faktur Pajak yang batal tersebut. Terakhir, lakukan pembedulan pada SPT PPN.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dan uraian yang telah dibahas sebelumnya, peneliti dapat menyarankan:

1. Agar terhindar dari kesalahan maupun pelanggaran pada saat melakukan pembatalan Faktur Pajak PKP harus mengikuti seminar maupun pelatihan

yang diadakan oleh konsultan pajak maupun otoritas pajak. Terlebih bagi PKP yang tidak didampingi konsultan pajak, PKP harus aktif mencari tahu informasi terkait penerapan aplikasi *e-Faktur*, khususnya terkait mekanisme pembatalan Faktur Pajak agar terhindar dari pelanggaran yang seharusnya tidak terjadi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, pengetahuan, serta kesadaran dalam membayar pajak dengan cara

2. Peran konsultan pajak sebagai pihak yang netral adalah memberikan saran dan konsultasi kepada Pengusaha Kena Pajak dan menyampaikan keluhan serta kendala yang dirasakan PKP terkait penerapan aplikasi *e-Faktur* jika dirasa masih sulit untuk diterapkan.
3. DJP harus melakukan *update* untuk perbaikan sistem guna mempermudah PKP dalam melakukan pembatalan Faktur Pajak dan mengurangi tingkat kesalahan maupun pelanggaran yang dilakukan oleh PKP. Informasi mengenai mekanisme pembatalan Faktur Pajak juga harus tersampaikan kepada PKP dengan cara sosialisasi melalui media massa maupun sosialisasi secara langsung pada setiap wilayah. Hal ini menjadi penting karena masih banyak PKP yang tidak mengetahui dan menyalahgunakan pembatalan Faktur Pajak pada aplikasi *e-Faktur*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda Ade Mustami Senin. 2015. Program e-Faktur tak semulus rencananya. Diakses tanggal 10 Agustus 2015 dari <http://nasional.kontan.co.id/news/program-e-faktur-tak-semulus-rencananya>.
- Adminesaco. 2017. Sekilas Tentang Teori Human Error, diakses tanggal 13 Maret 2017 dari <http://esaco.co.id/sekilas-tentang-teori-human-error/>.
- Ardan Adhi Chandra. 2016. Oknum Penerbit Faktur Pajak Fiktif Rugikan Negara Rp 110 Miliar, diakses tanggal 19 Agustus 2016 dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3279256/oknum-penerbit-faktur-pajak-fiktif-rugikan-negara-rp-110-miliar>.
- Atikasari, Nisrina. 2016. Analisis Penerapan Faktur Pajak Elektronik Sebagai Upaya Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng).
- Diana, Anantasia. Lilis, Setiawati. 2014. Perpajakan: Teori dan Peraturan Terkini. Yogyakarta: ANDI.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. Pengumuman, diakses tanggal 28 september 2017 dari <http://www.pajak.go.id/content/pengumuman-tentang-pemberitahuan-down-time-aplikasi-e-nofa-dan-e-faktur-dan-peluncuran>.
- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ersya Nova. 2017. Sebagai Ujung Tombak Pembangunan Jumat, 22 Desember 2017 dari <http://www.jurnal99.com/berita-1374-pajak-sebagai-ujung-tombak-pembangunan-.html>.
- Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktek. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Halim, Abdul. Bawono, Icuk Rangga. Dara, Amin. 2016. Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

- Ilyas, Wirawan B. Suhartono, Rudy. 2011. Hukum Pajak Material 2. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kementerian Keuangan, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (miliar rupiah) 2007-2015, diakses tanggal 20 Januari 2016 dari <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/View/id/1178>.
- Kurniawan, Ary. 2015. Penerapan e-faktur pajak terhadap Pengusaha Kena Pajak di kota surabaya (studi pada KPP Pratama wonocolo surabaya).
- Lintang, Kevin. Kalangi, Lintje. Pusung, Rudy. 2017. Analisis Penerapan *E-Faktur* Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Untuk Pelaporan SPT Masa PPN Pada KPP Pratama Manado.
- Mardiasmo, 2013. Perpajakan. Yogyakarta: Andi.
- Martono, Nanang. 2015. Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mulyana, Deddy. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pandiangan, Liberti. 2008. Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang tata cara pembuatan dan pelaporan Faktur Pajak berbentuk elektronik.
- Priantara, Diaz. 2016. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Sri Suciati. 2015. Memahami Kesalahan Manusia (Human Error), diakses tanggal 15 Mei 2015 dari <http://jurnal-k3lh.web.id/2015/05/15/memahami-kesalahan-manusia-human-error/>.
- Rosdiana, Haula. Irianto, Edi Slamet. Putranti, Titi Muswati. 2011. Teori Pajak Pertambahan Nilai. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sarah, Vivi Anita. Sandra, Amelia. 2016. Analisis Pemberlakuan *E-Faktur* PPN Pada PT. ABC.

- Sari, Selfi Ayu Pertmata. 2015. Penerapan e-Faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (persepsi Kantor Konsultan Pajak).
- Sjafardamsah, Andi Hardi. 2016. Solusi Sukses E-Faktur. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sumarsan, Thomas. 2015. Perpajakan Indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Susyanti, Jeni. Dahlan, Ahmad. 2015. Perpajakan Untuk Praktisi & Akademisi. Yogyakarta: Empatdua Media.
- TMbooks. 2013. Perpajakan Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: ANDI.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Widodo, Arie, dan Putu Agung Widyadnyana. 2015. E-faktur: satu aplikasi berbagai manfaat, diakses tanggal 15 Januari 2016 dari <http://ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=68>.
- Wiegmann, D. A., Shappell, S. A. (2000). Human Factors Analysis and Classification System—HFACS.