

**IMPLEMENTASI E-FAKTUR DALAM UPAYA
PERBAIKAN SISTEM ADMINISTRASI PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI (PPN)**

(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya



Disusun oleh:

MARIA PRISKA MARVINA WAKE

135030107111064

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

MALANG

2017

MOTTO

Religion without science is blind. Science without religion is paralyzed.

(Albert Einstein)



TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 7 Maret 2017
Pukul : 10.00 WIB
Skripsi atas nama : MARIA PRISKA MARVINA WAKE
Judul : Implementasi E-Faktur Dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Dr. Endah Setyowati, S.Sos., M.Si
NIP. 19710505 199903 2 001

Anggota,



Trisnawati, S.Sos., M. AP
NIP. 19800307 200801 2 012

Anggota,



Dr. Imam Nahafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota,



Dr. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi e-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem
Administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Disusun Oleh : Maria Priska Marvina Wake

NIM : 135030107111064

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi :-

Malang, 30 Januari 2017

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Endah Setyowati, S.Sos, MAI

19710505 199903 2 001

Anggota



Trisnawati, S.Sos, MAP

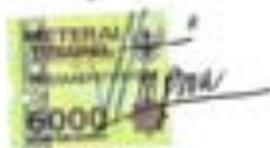
19800307 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 3 Februari 2017



Maria Priska Marciana Waha

13500187111864

RINGKASAN

Maria Priska, 2017, Implementasi e-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai, Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.si, Trisnawati, S.Sos, MAP.

Pajak Pertambahan Nilai merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar. Pemungutan Pajak Pertambahan Nilai ditandai dengan faktur pajak. Faktur pajak di Indonesia sering digunakan sebagai sarana untuk melakukan penyelewengan pajak. Berdasarkan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak sebagai organisasi pemerintah berusaha menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*) dengan menerbitkan kebijakan baru mengenai faktur pajak yaitu e-Faktur yang bertujuan untuk memperbaiki sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Penelitian ini dilakukan pada implementasi e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Analisis atas implementasi ditinjau dari pendekatan manajerial atau prosedural yang terdiri dari mendesain program e-Faktur, pelaksanaan program e-Faktur, pengawasan pelaksanaan e-Faktur serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi e-Faktur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui wawancara dan data sekunder.

Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu mengalami perbaikan sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai yang dapat dilihat dari perubahan yang signifikan dalam pembuatan faktur pajak dibarengi dengan kemudahan pengawasan terhadap sistem administrasi faktur pajak serta meningkatnya penerimaan PPN. Dalam implementasi e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu terdapat faktor pendukung serta penghambat. Faktor Pendukung dalam proses implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu adalah sarana dan prasarana yang memadai serta kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan. KPP Pratama Batu juga mengalami hambatan dalam proses implementasi e-Faktur yaitu: kesenjangan digital berupa keberadaan e-Faktur yang belum menjadi bagian dari proses bisnis PKP, perubahan aturan yang cepat, gangguan koneksi atau jaringan.

Kata Kunci: Faktur Pajak, e-Faktur, Pajak Pertambahan Nilai dan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai, Pengusaha Kena Pajak,

SUMMARY

Maria Priska, 2017, Implementation of e-Invoice in the Effort of Constructing Value Added Tax Administration System, Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si, Trisnawati, S.Sos, MAP.

Value Added Tax is one of the biggest national income source . Collection of Value Added Tax is marked by a tax invoice. Tax invoice in Indonesia is often used as a tool to do tax manipulation. Based on that fact, Directorate General of Taxation as government organization attempted to run good and right governance by publishing a new policy about tax invoice which is e-Invoice that is aimed to fix the Value Added Tax (VAT) administration system.

This research was done in implementation of e-Invoice in KPP Pratama Batu (Batu Tax Office). The analysis of the implementation was observed from managerial approach or procedural approach consist of designing e-Invoice program, practicing e-Invoice program, controlling the e-Invoice practice, and also the supporting and resisting factors within the implementation of e-Invoice. This research used descriptive method with qualitative approach. The data source was obtained from interview and secondary data.

The result of this research was the implementation of e-Invoice in KPP Pratama Batu encountered improvement in Value Added Tax administrative system, which could be seen from the significant change within tax invoice production accompanied with the easiness control toward the invoice administrative system and the increasing VAT reception. In the implementation of e-Invoice in KPP Pratama Batu, there were several supporting and resisting factors. Supporting factor within implementation process in KPP Pratama Batu was the adequate facilities and infrastructures and socialization activity which were done. KPP Pratama Batu also encountered resistance within the e-Invoice implementation process, which was: digital discrepancy in the form of e-Invoice that has not became the part of Taxable Entrepreneur business process, rule changed rapidly, connection or network trouble.

Keywords: Tax Invoice, e-Invoice, Value Added Tax and Value Added Tax Administrative System, Taxable Entrepreneur.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi E-Faktur Dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi teknik penulisan maupun dari isi yang disajikan.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tak lepas dari bantuan ataupun dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada:

1. Allah Tuhanku yang telah memberikan ide, kemampuan, kemauan, kerja keras dan semangat serta semua rahmat dan hidayahNya yang tak terhingga sehingga peneliti bisa menyelesaikan salah satu karya besar berupa skripsi ini.
2. Bapak Markus Wake dan Ibu Evin Sulastri yang merupakan orang tua peneliti. Terima kasih untuk Ayah dan Ibu yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan semua hal sehingga peneliti bisa menempuh pendidikan sampai tahap ini.
3. Segenap keluarga peneliti yang telah menderikan doa, dukungan serta restunya kepada peneliti sehingga skripsi ini bisa selesai.

4. Bapak Prof Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS selaku Rektor Universitas Brawijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
8. Bapak Rudy Gunawan Bastari selaku Kepala Kanwil DJP Jawa Timur III dan Bapak Emri Mora Singarimbun selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di KPP Pratama Batu.
9. Bapak Yuli, Ibu Yunita, Bapak Ringgit, Bapak Bayu, Bapak Suratman, Bapak Reza, Bapak Nanang dan seluruh pegawai KPP Pratama Batu yang memberikan ijin dan bantuan kepada peneliti selama melakukan penelitian di KPP Pratama Batu
10. Ibu Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si dan Ibu Trisnawati, S.Sos, MAP selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang telah membimbing, memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

11. Pak Fajar, Bu Nurul, seluruh dosen dan karyawan/ karyawan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijata telah banyak membantu peneliti selama melaksanakan kuliah dan menyelesaikan skripsi.
12. Teman-Teman Adminstrasi Publik angkatan 2013. Terima kasih banyak atas kebersamaannya selama di Malang, terima kasih sudah menjadi keluarga baru.
See You at the Top.
13. Teman- Teman UKM TEGAZS Universitas Brawijaya. Terima kasih atas semangat, doa dan kebersamaannya selama 2 tahun yang juga menjadi keluarga baru bagi peneliti.
14. Teman-Teman KMK FIA ANGELUS. Terima kasih telah memberikan semangat dan doanya kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Sahabat Sahabat dari Geng Istri Idaman Pria (IPP), Ibu-Ibu SGM, dan Geng S.AP istri Idaman yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan selama kuliah dan selalu mendoakan peneliti.
16. Dan seluruh pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi Kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, Januari 2017

Peneliti



DAFTAR ISI

	halaman
MOTTO	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian	15
E. Sistematika Penulisan	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Implementasi Kebijakan	18
1. Pendekatan Implementasi	20
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi.....	23
B. Pajak	26
1. Pengertian Pajak	26
2. Fungsi Pajak.....	27
3. Jenis Pajak.....	27
4. Sistem Pemungutan Pajak.....	28
5. Administrasi Perpajakan	28
6. Modernisasi Perpajakan	29
C. Pajak Pertambahan Nilai	35
1. Subyek PPN	35
2. Objek PPN dan bukan Objek PPN.....	35
3. Faktur Pajak	37
4. Pengusaha Kena Pajak	39
5. <i>Roadmap</i> Sistem Administrasi PPN	39
D. E- Faktur	43

1. Roadmap Implementasi e-Faktur.....	45
E. <i>E-Government</i>	46
1. Pengertian <i>e-Government</i>	46
2. Tiga Kelas dalam <i>e-Government</i>	46
3. Indikator <i>e-Government</i>	47
4. Tiga elemen dalam <i>e-Government</i>	49
5. Empat Tipe relasi <i>e-Government</i>	50
6. Kesenjangan Digital serta kegagalan dalam penerapan <i>e-Government</i>	51
BAB III. METODE PENELITIAN	55
A. Jenis Penelitian	55
B. Fokus Penelitian	55
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	57
D. Jenis Sumber Data	57
E. Teknik Pengumpulan Data	59
F. Instrumen Penelitian.....	62
G. Keabsahan Data	63
H. Analisis Data	64
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambaran Umum KPP Pratama Batu Sebagai Situs Penelitian	67
B. Penyajian Data	80
1. Implementasi e-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi PPN	80
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi PPN	116
C. Analisis dan Pembahasan	121
1. Implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi PPN	121
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi e-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi PPN	137
BAB V PENUTUP	151
A. Kesimpulan	151
B. Saran	155
DAFTAR PUSTAKA.....	xv

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1: Penerimaan per jenis Pajak Neto	4
Tabel 2: Faktur Pajak Fiktif Dalam Kurun Waktu 2008 s/d 2013	7
Tabel 3: Wilayah Kerja KPP Pratama Batu	12
Tabel 4: Tabel Jumlah Kantor Operasional DJP	31
Tabel 5: Tabel Pelaksana OJT	32
Tabel 6: Wilayah Kerja KPP Pratama Batu	71
Tabel 7: Jenis Personalia Berdasarkan Posisi Jabatan	76
Tabel 8: Jenis Personalia Berdasarkan Eselon	77
Tabel 9: Jenis Personalia Berdasarkan Pangkat / Golongan	78
Tabel 10: Jenis Personalia Berdasarkan Pendidikan	78
Tabel 11: Jenis Personalia Berdasarkan Masa Kerja	79
Tabel 12: Jenis Personalia Berdasarkan Umur	80
Tabel 13: Perbedaan Faktur Pajak Kertas dengan Faktur Pajak Elektronik.....	85
Tabel 14: Jumlah WP dan PKP di KPP Pratama Batu (2014-2015)	88
Tabel 15: Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Keseluruhan di KPP Pratama Batu pada Tahun 2011-2015	90
Tabel 16: Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di KPP Pratama Batu pada Tahun 2011-2015	91
Tabel 17: Tugas dan Tanggung Jawab Tim Penyuluh Perpajakan Tingkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama	107

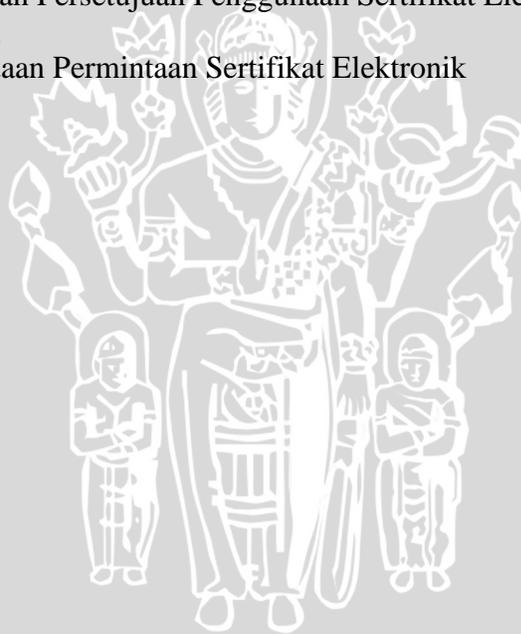
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1: Data Penyalahgunaan Faktur Pajak	5
Gambar 2: Roadmap Pembentukan Sistem Administrasi PPN.....	42
Gambar 3: Roadmap Implementasi E- Faktur	46
Gambar 4: Masalah dalam Aplikasi.....	54
Gambar 5: Analisis Data Kualitatif menurut Miles dan Huberman	66
Gambar 6: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu	67
Gambar 7: Logo DJP	69
Gambar 8: Struktur Organisasi KPP Pratama Batu	72
Gambar 9: Ilustrasi Alur Kerja e-Faktur	95
Gambar 10: Hasil Output e-Faktur	101
Gambar 11: Tata Cara Permintaan Nomor Seri Faktur	104
Gambar 12: Leaflet E-Faktur	106
Gambar 13: Struktur Tim Penyuluhan Perpajakan Tingkat KPP Pratama	108



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pedoman Wawancara
- Lampiran 2: Surat Pemberian Izin Riset
- Lampiran 3: Surat Izin Riset
- Lampiran 4: Data Statistik Penerimaan Pajak KPP Pratama Batu
- Lampiran 5: SOP Tata Cara Permintaan Nomor Seri Faktur
- Lampiran 6: SOP Tata Cara Pengembalian dan Pengawasan Nomor Seri Faktur Pajak
- Lampiran 7: SOP Tata Cara Pemenuhan Permintaan Konfirmasi Klarifikasi Faktur Pajak/
Bukti Potong
- Lampiran 8: Syarat dan Ketentuan Pemberian/ Pencabutan Sertifikat Elektronik
- Lampiran 9: Surat Pernyataan Persetujuan Penggunaan Sertifikat Elektronik Direktorat
Jenderal Pajak
- Lampiran 10: Surat Pernyataan Permintaan Sertifikat Elektronik



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan penting negara yang berasal dari rakyat. Sumber pendapatan negara dari pajak menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (WP).

Direktorat Jenderal Pajak sebagai organisasi pemerintah melakukan reformasi administrasi perpajakan yang dikenal dengan istilah modernisasi sejak tahun 2002. Menurut data yang diulas oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam Majalah Media Keuangan (2014) menunjukkan bahwa modernisasi mampu mendongkrak penerimaan pajak negara. Selain itu, dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal pajak tahun 2007 mengulas bahwa modernisasi administrasi perpajakan dimaksudkan dalam rangka tertib administrasi dan penyederhanaan proses pengawasan internal serta mempercepat proses pengambilan keputusan

oleh pimpinan. Upaya tersebut diiringi dengan menetapkan standarisasi dan penyederhanaan sistem pelaporan rutin di lingkungan DJP. Tujuan dari modernisasi ini adalah untuk mengurangi beban administrasi bagi unit operasional tanpa mengurangi kebutuhan pengawasan dan monitoring. Hal tersebut sesuai dengan konsep umum modernisasi perpajakan menurut Pandiangan (2008:8) bahwa *outcome* yang diharapkan dari modernisasi tersebut adalah terjadinya perubahan paradigma serta pola pikir organisasi yang tercermin pada perilaku setiap pegawai; terciptanya efisiensi dari setiap jenis pekerjaan; serta mampu menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*).

Direktorat Jenderal Pajak sebagai organisasi pemerintah berusaha menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*) dengan menggunakan sistem teknologi dan komunikasi. Sistem teknologi dan komunikasi yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai *good governance* tersebut memuat aplikasi atau *software*. Aplikasi ini akan berfungsi menghubungkan semua sistem administrasi perpajakan di dalam lingkungan DJP, baik itu pusat DJP, Kanwil maupun dari Kantor Pelayanan pajak (KPP). Aplikasi ini berguna untuk memonitoring seluruh kegiatan administrasi perpajakan di seluruh KPP. Selain itu, aplikasi atau *software* tersebut juga dipergunakan di setiap KPP di Indonesia oleh pegawai pajak di setiap seksi untuk menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya. Kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini, sesuai dengan definisi *E-Government* secara sederhana Heeks (1999) yaitu: “Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat.”

Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya fokus melakukan reformasi dalam perbaikan struktur organisasi, penyederhanaan sistem operasi, pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi serta mempersiapkan sumber daya yang berkualitas tetapi juga memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi administrasi perpajakan dengan Teknologi Informasi. Reformasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Pada Tahun 2010 dalam Media Keuangan Maret (2014:44) modernisasi memberikan kontribusi pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dengan pencapaian rasio yang melebihi target yaitu sebesar 58,16% dari target yang ditetapkan yaitu 57,5%.

Reformasi perpajakan berpengaruh besar terhadap perubahan administrasi perpajakan di Indonesia sejak awal diberlakukannya. Salah satu contohnya adalah perubahan dalam sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkomitmen untuk meningkatkan perbaikan pelayanan melalui pembenahan sistem administrasi PPN. Pembenahan administrasi PPN ini merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan Ditjen Pajak dalam melayani kebutuhan wajib pajak dan pengawasan dari Ditjen Pajak sendiri. Hal tersebut dilakukan atas dasar PPN merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang besar, seperti pada tabel berikut :

Tabel 1 : Penerimaan Per Jenis Pajak Neto 2010-2014 (dalam triliun)

Tahun	PPh Nonmigas	PPN & PPnBM	PBB	Pajak Lainnya	PPh Migas	Jumlah	
						Tanpa PPh Migas	Dengan PPh Migas
2010	298,17	230,60	36,61	3,97	58,87	569,35	628,23
2011	358,03	277,80	29,89	3,93	73,10	669,65	742,74
2012	381,60	337,58	28,97	4,21	83,46	752,37	835,83
2013	417,69	384,72	25,30	4,94	88,75	832,65	921,40
2014	459,08	408,83	23,48	6,29	87,44	897,68	985,13

Sumber: Dokumen Laporan Tahunan DJP tahun 2014

Pembenahan sistem administrasi PPN juga ditandai dengan dirumuskannya *roadmap* sistem administrasi PPN. PPN merupakan salah satu jenis pajak yang berhubungan dengan transaksi perdagangan barang dan jasa. Konsumsi dalam negeri secara tidak langsung dikenakan PPN. Masyarakat yang mengonsumsi barang kena pajak dan/atau jasa kena pajak secara tidak langsung telah membayar pajaknya kepada negara karena PPN sudah termasuk di dalam harga pembelian barang tersebut.

Roadmap system administrasi PPN diberlakukan sejak tahun 2011 dan berlangsung terus menerus. *Roadmap* tersebut diawali dari evaluasi penyampaian SPT di tahun 2011, pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) di tahun 2012, penyampain SPT secara elektronik (*e-SPT*) diberlakukan mulai tahun 2013 kemudian di tahun yang sama juga DJP menerapkan *e-NOFA*, dan yang terakhir adalah penerapan *e-Tax Invoice* melalui aplikasi *e-Faktur* yang dimulai pada tahun 2014. Pemberlakuan *roadmap* sistem administrasi PPN tersebut diharapkan

mampu meningkatkan efektifitas dalam pemungutan pajak dan juga mempermudah dalam pengadministrasian pajak, sehingga PPN akan lebih optimal. Selama ini salah satu penyebab tidak optimalnya penerimaan PPN adalah penyalahgunaan faktor pajak. Faktor pajak merupakan bukti pemungutan PPN atas penyerahan barang kena pajak dan/ atau jasa kena pajak. Berikut data penyalahgunaan faktor pajak:



Gambar 1: Data Penyalahgunaan Faktor Pajak

Sumber : Dokumen Laporan Tahunan DJP tahun 2013

Penyalahgunaan faktor pajak terdiri dari kegiatan: Non Pengusaha Kena Pajak (PKP) menerbitkan Faktur Pajak, Faktur pajak tidak/ terlambat terbit, faktur pajak fiktif, serta faktur pajak ganda. Penyalahgunaan pajak ini menyebabkan penerimaan PPN kurang optimal serta kepatuhan PKP berindikasi menurun. Terdapat beberapa model penyelewengan faktur pajak fiktif berdasarkan dalam Yamin dan Putranti (2009:1) yaitu:

- a) Beberapa PKP (fiktif) yang mengaku sebagai eksportir dalam membeli barang di pasar grosir dengan melakukan transaksi penyerahan barang

tanpa dikenakan PPN. Namun para penjual akan memberi bonus faktur pajak fiktif atas setiap penjualan.

- b) Beberapa pedagang yang bertindak sebagai eksportir pandai memanfaatkan kemudahan untuk mendapatkan restitusi PPN melalui instansi Badan Informasi dan Teknologi (Bintek). Berdasarkan hasil pemeriksaan perusahaan perusahaan yang selalu melengkapi faktur pajak masukan dari beberapa perusahaan padahal asal-usul barang tersebut masih tidak jelas terindikasi fiktif.
- c) Terdapat PKP (Pengusaha Kena Pajak) yang alamat usahanya tidak dapat ditemukan oleh pemeriksa pajak.

Terkait dengan berbagai macam model penyelewengan faktur pajak, permasalahan yang menonjol dari kegiatan penyalahgunaan faktur pajak adalah meningkatnya faktur pajak fiktif dari tahun ketahun yang berakibat kerugian pada negara.

Tabel 2: Faktor Pajak Fiktif dalam Kurun Waktu 2008 s/d 2013

Tahun	Jumlah Kasus	Jumlah Kerugian (Dalam Milyar Rupiah)
2008	3	35
2009	21	257,8
2010	21	497,3
2011	23	194,7
2012	12	336,9
2013	20	239,9
Jumlah	100	1.461,6

Sumber: Dokumen Direktorat Jenderal Pajak tahun 2013

Berdasarkan data di atas Indonesia mengalami kerugian sebanyak Rp. 1.461 Milyar yang berasal dari penyalahgunaan faktor pajak selama tahun 2008-2013. Faktor pajak fiktif menurut Yamin dan Putranti (2009:1) adalah faktor pajak yang tidak sah, misalnya karena identitas pengusaha kena pajak (PKP) penerbit tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atau faktor pajak yang diterbitkan pengusaha dengan menggunakan nama, NPWP, dan nomor pengukuhan PKP lain. Berkurangnya pembayaran pajak secara ilegal yang dilakukan oleh PKP dengan pembuatan faktor pajak fiktif menyebabkan penerimaan negara dari sektor pajak menjadi berkurang. Penyalahgunaan faktor pajak tersebut disebabkan karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh DJP, khususnya dalam hal penomoran faktor pajak. DJP memberikan wewenang kepada PKP untuk menuliskan sendiri nomor seri faktor pajak.

Permasalahan selanjutnya yang melatarbelakangi reformasi administrasi PPN adalah meningkatnya beban administrasi faktor pajak. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2014, Indonesia merupakan negara yang memiliki luas geografis 1.910.931,32 km² dan memiliki penduduk 248.818.100 orang dapat dikategorikan sebagai negara berkembang yang memiliki banyak potensi ekonomi. Sehingga banyak industri dari berbagai sector yang terdapat di Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2012 sekitar 23,257 unit perusahaan dan terus berkembang sampai tahun 2014. Perusahaan yang terus berkembang hingga tahun 2014 tersebut secara tidak langsung akan berdampak pada kewajiban-kewajiban di bidang perpajakan, mulai dari mendaftarkan usaha, menghitung pajak terhutang, melaporkan pajak serta kewajiban membuat faktur pajak bagi para pengusaha.

Meningkatnya frekuensi dan volume transaksi yang dilakukan PKP juga akan semakin berdampak pada bertambahnya kebutuhan kepatuhan perpajakannya, khususnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Selain itu, meningkatnya kebutuhan PKP ini, juga berdampak pada meningkatnya beban administrasi PPN yang dirasakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sebelumnya Ditjen Pajak telah melakukan berbagai pembenahan dalam dan upaya peningkatan dalam administrasi PPN. Seperti yang ditulis oleh Gallanttino F dalam majalah *Inside Tax* Edisi 23 (2014:28) bahwa Ditjen Pajak menghadapi masalah besar dalam mengadminstrasikan faktor pajak yang jumlahnya mencapai 200 juta setiap tahun dan itu semua dilakukan secara manual.

Dalam mengatasi permasalahan terkait dengan penomoran seri faktur pajak yang berujung pada persoalan faktur pajak fiktif serta meningkatnya beban administrasi PPN, DJP berkomitmen untuk mengatasi masalah tersebut dengan menerbitkan peraturan yang baru. Sejauh ini peraturan perpajakan sering berubah-ubah mengikuti perkembangan teknologi informasi yang juga terus berkembang. DJP memperbarui ketentuan dalam membuat faktur pajak terutama dalam sistem penomoran seri faktur pajak. Kemunculan permasalahan tersebut membuat DJP mengeluarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2012 (PER-24/PJ/2012) tanggal 22 November 2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembulatan, Tata Cara Pembulatan/ Pengganti dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak. Berdasarkan PER 24/. PJ/2012 tersebut DJP mengatur mekanisme penomoran seri faktur pajak secara elektronik (e-NOFA) terhadap PKP. E-NOFA merupakan sistem penomoran seri faktur pajak yang bertujuan agar PKP tidak lagi menuliskan sendiri nomor seri faktur pajak. PKP yang ingin mengajukan permohonan e-NOFA harus memenuhi persyaratan sesuai dengan PER-24/PJ/2012. Dalam PER-24/PJ/2012 dijelaskan bahwa PKP harus mengajukan permohonan kode aktivasi dan *password* serta permintaan nomor seri faktur pajak. Mekanisme tersebut bertujuan untuk meminimalkan penyalahgunaan faktur pajak sehingga penerimaan pajak bisa terserap secara maksimal. Pemerintah tidak hanya menerbitkan PER24/PJ/2012 dalam mencegah faktur pajak fiktif, namun juga menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 151/PMK No 151. PMK. 03/2013) tanggal 11 November 2013 Tentang Tata Cara Pembuatan atau Pengganti Faktur Pajak.

Dijelaskan pada PMK No. 151/PMK.03/2013 bahwa pembuatan faktur pajak bisa bisa menggunakan faktur pajak kertas (*hardcopy*) dan faktur pajak elektronik (*e-Tax Invoice*) yang saat ini dikenal dengan aplikasi e-Faktur.

E-Faktur sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan untuk membenahi sistem administrasi PPN. Faktur Pajak yang berbentuk elektronik atau yang disebut dengan e-Faktur merupakan faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh DJP. E-Faktur berupa dokumen elektronik yang dapat dicetak dalam bentuk kertas atau dalam bentuk *file* format *pdf*. Pengusaha Kena Pajak diwajibkan membuat e-Faktur sesuai dengan peraturan atas tata cara pembuatan dan pelaporan e-Faktur yang ditentukan dalam KEP 136/2014 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. KEP 136/2014 juga memuat mengenai tiga tahapan implementasi e-Faktur.

Tahap pertama, dilakukan pada 1 Juli 2014 dengan menentukan sejumlah 45 perusahaan yang sudah diwajibkan membuat e-faktur untuk diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Besar, Kantor Wilayah Khusus, dan Kantor Pelayanan Pajak Madya di wilayah DKI Jakarta. Tahap kedua dilakukan pada 1 Juli 2015 untuk diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Jawa dan Bali, kemudian tahap ketiga pada 1 Juli 2016 untuk diterapkan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia. e-Faktur ini termasuk ke dalam implementasi *e-government* dalam kelas *transact* dimana terjadi transaksi dua arah. Sebagaimana menurut Indrajit (2006:32) bahwa aplikasi dalam kelas ini terbilang cukup rumit karena harus ada

sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi harus terlindungi dengan baik

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berdasarkan pasal 52 ayat (1) PMK No. 167/PMK.01/2012 sttd PMK No. 206/PMK.01/2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak adalah instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kanwil DJP. KPP merupakan instansi yang ditunjuk untuk melaksanakan e-Faktur. Diawali dengan program e-NOFA pada tahun 2008 di masing masing KPP maka penomoran seri faktur tidak bisa dilakukan lagi secara manual, namun harus sesuai dengan PER-24/PJ/2012. DJP menghimbau kepada seluruh KPP untuk mulai mewajibkan PKP terdaftar untuk menggunakan e-Faktur di KPP masing-masing. Hal tersebut juga berlaku bagi KPP Pratama Batu. KPP Pratama Batu merupakan KPP yang berada dibawah naungan Kanwil DJP Jawa Timur III, tepatnya berada di Jalan di Jalan Letjen S. Parman No. 100 Malang. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu sebagai instansi vertikal dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III mengadministrasikan Wajib Pajak Perorangan (WP OP) maupun Wajib Pajak Badan (WP Badan) di luar WP Badan yang diadministrasikan di KPP Pratama Malang.

Berkembangnya tempat wisata di Kota Batu, baik dalam skala besar maupun kecil dapat menjadi basis perpajakan PPN bagi KPP Pratama Batu untuk menarik pajak khususnya Pajak Pertambahan nilai. Kota Batu yang

bertransformasi menjadi Kota Wisata secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat pertumbuhan badan usaha di kota ini. KPP Pratama Batu tercatat mengadministrasikan 3 kecamatan yang berada di Kota Batu yaitu: kecamatan Batu, kecamatan Junrejo, dan kecamatan Bumiaji. Ketiga kecamatan tersebut masih terbagi ke dalam beberapa kelurahan atau desa. Berikut ini disajikan data mengenai wilayah kerja KPP Pratama Batu:

Tabel 3: Wilayah Kerja KPP Pratama Batu

	Luas Wilayah	Kelurahan/Desa
Kota Batu	19.909,59 ha	
Kecamatan Batu	4.545,81 ha	Kel. Sisir Kel. Songgokerto Kel. Ngaglik Kel. Temas Desa Pesanggrahan Desa Oro-Oro Ombo Desa Sumberejo Desa Sidomulyo
Kecamatan Junrejo	2565,02 ha	Desa Bulukerto Desa Bumiaji Desa Gunungsari Desa Pandanrejo Desa Giripurno Desa Tulungrejo Desa Sumbergondo Desa Punten Desa Sumberbrantas
Kecamatan Bumiaji	12.797,89 ha	Desa Torongrejo Desa Mojorejo Desa Junrejo Desa Tlekung Desa Pendem Desa Beji Desa Dadaprejo

Sumber: Dokumen Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)

Berdasarkan wilayah kerja KPP Pratama Batu di atas, KPP Pratama Batu menaungi wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan wajib pajak badan (WP Badan).

Diantara WP OP (Wajib Pajak Orang Pribadi) dan WP Badan yang terdaftar di KPP Pratama Batu, beberapa diantaranya adalah PKP (Pengusaha Kena Pajak). Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar diwajibkan menggunakan e-Faktur sesuai dengan peraturan PER-24/PJ/2014 yang dikeluarkan DJP.

Terkait dengan pelaksanaan e-Faktur yang telah diimplementasikan sejak 2015 silam, terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan mendasar dari program berbasis teknologi ini adalah *knowledge* atau pengetahuan masyarakat akan teknologi. Aplikasi e-Faktur yang dapat diperoleh dari KPP terdaftar atau diunduh sendiri oleh PKP ini, mengharuskan PKP memiliki pengetahuan yang cukup dalam hal teknologi karena pengaplikasian e-Faktur harus dilakukan sendiri oleh PKP. Kenyataannya, pengetahuan PKP akan teknologi serta perpajakan menjadikan e-Faktur yang merupakan aplikasi berbasis teknologi dan *electronic government* menjadi sistem yang cukup sulit dari sisi wajib pajak atau PKP.

Peneliti sedikit mengkaitkan permasalahan tersebut dengan tabel wilayah kerja KPP Pratama Batu sebelumnya, bahwa wilayah kerja KPP Pratama Batu sebagian besar di desa. Menurut pra riset yang telah dilakukan dengan mewawancarai beberapa staf seksi Pengawasan dan Konsultasi di KPP Pratama Batu, lokasi beberapa PKP berada di wilayah sulit jangkauan sehingga terkadang membuat PKP pengguna e-Faktur banyak menemui hambatan terkait koneksi internet, sementara *invoice* dan faktur pajak harus dibuat. PKP juga tak jarang mengalami kesulitan pada saat menginstal aplikasi ini. Selain itu, masalah mendasar pada Wajib Pajak khususnya PKP di Kota Batu adalah PKP terkadang belum menjadikan e-Faktur sebagai bagian penting dalam proses administrasi

bisnis. Hal tersebut terjadi karena jenis usaha PKP yang terdaftar di Kota Batu sebagian besar masih pada level UKM. Beberapa jenis usaha milik PKP yang masih pada level UKM tersebut, sebagian besar belum atau tidak memiliki administrasi. Hal ini tentunya sangat berbeda dengan perusahaan nasional yang berskala besar yang memiliki administrasi yang baik dan memiliki sumber dayam manusia yang baik pula untuk dapat mengerti dan paham dalam administrasi pajak khususnya e-Faktur sebagai aplikasi atau sistem yang cukup sulit.

Pengetahuan PKP akan teknologi serta perpajakan menjadikan e-faktur yang merupakan aplikasi berbasis teknologi dan *electronic government* menjadi sistem yang cukup sulit dari sisi wajib pajak atau PKP yang berskala kecil yang ditetapkan pemerintah sebagai PKP wajib pengguna e-Faktur. Permasalahan yang masih sering terjadi lainnya adalah sistem e-Faktur yang terprogram dari DJP Pusat masih terus dikembangkan dan sifatnya sistem terpusat (*central*) sehingga *trouble*, penanganan pada saat *trouble* hanya bisa dilakukan oleh sistem pusat. Sehubungan dengan ini, peneliti tertarik menyusunnya menjadi skripsi dengan judul: **IMPLEMENTASI E-FAKTUR DALAM UPAYA PERBAIKAN SISTEM ADMINISTRASI PAJAK PERTAMBAHAN NILAI.**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian singkat di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu dalam upaya perbaikan sistem administrasi PPN?

2. Apa sajakah faktor pendukung serta penghambat dalam implementasi e-Faktur dalam upaya perbaikan sistem administrasi PPN di KPP Pratama Batu?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat KPP Pratama Batu dalam implementasi e-Faktur.

D. KONTRIBUSI AKADEMIS

Terdapat 2 macam kontribusi penelitian yaitu:

1. Kontribusi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi wacana dan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya tentang e-Faktur serta perbaikan administrasi dalam PPN. Penelitian ini juga menjadi gambaran bagi akademis dan dapat memberikan kontribusi pada kumpulan penelitian ilmiah di perguruan tinggi.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam pelaksanaan e-Faktur serta upaya dalam memperbaiki hambatan dalam implementasi e-Faktur kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika dalam penelitian ini disusun dengan beberapa bagian diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, peneliti mengulas secara singkat mengenai latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian terkait e-Faktur dalam upaya perbaikan sistem Administrasi PPN di KPP Pratama Batu. Selain itu, dalam bab ini penulis memberikan gambaran mengenai permasalahan mengenai e-Faktur dengan disertakan data-data pendukung untuk membantu penulis dalam memperkuat argumentasi penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori serta definisi yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu mengenai teori implementasi kebijakan, pajak, dan *e-government*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan antara lain: jenis penelitian, fokus penelitian, jenis sumber data, perumusan fokus penelitian, lokasi penelitian sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran situs penelitian dan penyajian data-data penelitian yang disesuaikan dengan fokus dan masalah, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan e-Faktur di KPP Pratama Batu. Data-data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan serta saran-saran dari hasil penelitian mengenai implementasi e-Faktur dalam upaya perbaikan sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di KPP Pratama Batu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan suatu aktivitas yang penting dalam perspektif *policy cycle* (siklus kebijakan). Sebagaimana Manzmanian dan Sabatier dalam Nugroho (2006: 119) mengemukakan bahwa implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Implementasi menjadi tahap atau proses penting dalam kebijakan publik. Bersifat penting karena bagaimanapun baiknya suatu kebijakan, apabila tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan tidak bisa diwujudkan.

Implementasi juga dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasian atas penyelenggaraan aktivitas yang ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama di antara pemangku kepentingan (*stakeholders*), aktor, organisasi (*public atau privat*), prosedur, dan teknik secara sinergistis yang digerakkan untuk bekerja sama guna menerapkan kebijakan kearah tertentu yang dikehendaki. Implementasi menurut Soenarko (2005:187-191) memiliki tahapan yang harus dilakukan, diantaranya:

a. Interpretasi

Pada tahap ini dilakukan penjabaran dan sosialisasi mengenai sebuah program agar pihak-pihak yang terlibat mengetahui, memahami, menerima dan mendukung pelaksanaan. Tahap ini juga terdapat

perancangan dan penjabaran mengenai ukuran kerja, biaya dan waktu yang diperlukan dalam melaksanakan program.

b. Pengorganisasian

Pada tahapan pengorganisasi dalam implementasi maksudnya melakukan pembentukan badan atau unit beserta metode yang diperlukan untuk menyelenggarakan rangkaian kegiatan guna mencapai tujuan yang terkandung dalam program tersebut. Tahapan yang lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan terhadap 5 (lima) hal, antara lain:

1) Tim Pelaksana

yaitu penunjukkan tim pelaksana dan menetapkan tugas pokok, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing pelaku kebijakan tersebut.

2) Standart Prosedur Operasi (*Standart Operating Procedure*)

Standart Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman, petunjuk, tuntunan dan referensi bagi para aktor dalam melaksanakan sebuah program agar aktor tersebut mengetahui mengenai apa yang harus dilakukan.

3) Sumber Daya Keuangan dan Peralatan

Yaitu berupa penetapan anggaran dan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan harus sesuai dengan macam dan jenis program yang akan diimplementasikan.

4) Penetapan Manajemen Pelaksanaan Program

Pada tahap manajemen pelaksanaan lebih ditekankan pada penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam sebuah pelaksanaan.

5) Penetapan Jadwal Kegiatan

Tahap selanjutnya, perlu adanya penetapan jadwal pelaksanaan. Jadwal pelaksanaan harus diikuti dan dipatuhi secara konsisten oleh pelaku kebijakan.

c. Aplikasi

Pada tahap aplikasi ini merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahapan yang telah disebutkan sebelumnya. Melaksanakan program dengan mendayagunakan struktur personalia, dana serta metode yang tepat kemudian mengevaluasi pelaksanaan.

1. Pendekatan Implementasi

Proses implementasi pada umumnya cenderung mengarah pada pendekatan yang bersifat sentralis yang diimplementasikan sesuai dengan apa yang telah diputuskan. Namun, peranan masyarakat harus tetap diindahkan dan tidak boleh

ditutupi dengan pengertian “publik” sebagai pemerintah. Kebijakan publik adalah kebijakan pemerintah yang pada akhirnya semua kegiatan yang dilakukan pemerintah harus dipertanggungjawabkan kepada rakyat. Kebijakan dan Implementasi kebijakan tersebut harus mengindahkan penerimaan dari rakyat. Menurut Abidin (2012:h.155-156) bahwa implementasi kebijakan dapat dilihat dari empat pendekatan yaitu:

1. Pendekatan Struktural

Pendekatan ini melihat peran institusi atau organisasi sebagai sesuatu yang sangat menentukan. Seharusnya proses perumusan kebijakan perlu dilakukan bersama dengan proses penataan institusi karena institusi merupakan wadah untuk melaksanakan fungsi pemerintah. Namun kenyataannya yang terjadi adalah institusi atau organisasi lebih dulu tersusun, implementasi kebijakan dikaitkan sesuai dengan bidang tugas dari organisasi yang sudah ada itu. Terdapat dua konsep perencanaan perubahan menurut Hogwood dan Gunn, yaitu: *planning of change* dan *planning for change*.

2. Pendekatan prosedural atau manajerial

Pendekatan ini lebih melihat implementasi dari segi langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaannya. Pandangan ini lebih bersifat teknis. Prosedur-prosedur yang dimaksud dalam pendekatan manajerial diantaranya menyangkut penjadwalan (*scheduling*), perencanaan (*planning*), dan pengawasan (*control*). Menurut Abdul Wahab (2012:237), tahap implementasi mencakup urutan langkah sebagai berikut:

- a) Merancang bangun (mendesain) program serta perincian tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi kerja, biaya, dan waktu;
- b) Melaksanakan program, dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, dana, sumber-sumber, prosedur-prosedur, dan metode-metode yang tepat;
- c) Membangun sistem penjadwalan, monitoring dan sarana-sarana pengawasan yang tepat, guna menjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat segera dilaksanakan.

Implementasi juga biasa dikenal dengan langkah-langkah dalam konsep : *planning, programming, budgeting, dan supervision* (PPBS) atau *programming, evaluation, dan review technique* (PERT).

3. Pendekatan kejiwaan atau *behavior*

Pendekatan ini berhubungan dengan penerimaan atau penolakan kebijakan oleh masyarakat. Pendekatan keperilakuan diawali dengan suatu kesadaran bahwa seringkali terdapat penolakan terhadap perubahan (*resistance to change*). Pengaruh faktor kejiwaan dalam suatu kebijakan sering kali sangat penting. Bentuk lain dari pendekatan keperilakuan adalah MBO (*Management by objective*). MBO merupakan suatu pendekatan yang menggabungkan unsur-unsur yang terdapat dalam pendekatan prosedura/manajerial dengan unsur-unsur yang termuat dalam analisis keperilakuan. Menurut Abdul Wahab (2012:243)

Unsur-unsur pokok yang melekat pada MBO, yakni:

- a) Harus ada penjenjangan tujuan-tujuan pribadi;
- b) Proses untuk mencapai tujuan-tujuan atas sasaran-sasaran yang bernaung di bawah nama MBO harus bersifat interaktif, musyawarah, dan sejauh mungkin didasarkan atas tujuan bersama;

- c) Harus ada suatu sistem penilaian atas prestasi kerja (*performance appraisal*).

4. Pendekatan politik

Dilihat dari pendekatan ini, implementasi kebijakan tidak dapat dilepaskan dengan politik, baik dalam pengertian umum sebagai pencerminan dari persaingan antar kekuatan politik dalam masyarakat, maupun dalam pengertian politik sebagai kekuatan dan pengaruh dalam organisasi atau antar instansi, yang dapat disebut sebagai politik dalam birokrasi.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi

Suatu implementasi terkadang tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Sukses atau tidaknya implementasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat proses implementasi. Berikut penjelasan dari masing-masing faktor:

a. Faktor Pendukung

Menurut Soenarko (2000:186) faktor-faktor yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan antara lain:

- 1) Persetujuan, dukungan dan kepercayaan masyarakat;
- 2) Isi dan tujuan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu;
- 3) Pelaksanaan haruslah mempunyai cukup informasi, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran;
- 4) Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan;
- 5) Pembagian kekuasaan dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan;

- 6) Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang menandai dalam pelaksanaan kebijakan;

Pandangan lain menurut Winarno (2005:132) mengenai implementasi kebijakan bahwa terdapat sumber-sumber yang dapat mendukung implementasi kebijakan yaitu meliputi:

- 1) Staf
- 2) Informasi
- 3) Wewenang
- 4) Fasilitas-Fasilitas

Abidin (2012:49) juga memaparkan faktor pendukung dalam manajemen publik terkait implementasi kebijakan terdiri atas:

- 1) Sumber daya manusia
- 2) Keuangan
- 3) Logistik
- 4) Informasi
- 5) Legitimasi dan Partisipasi

b. Faktor Penghambat

Menurut Islamy (2004:36) menyebutkan beberapa hal yang menjadi faktor penghambat yang menyebabkan kegagalan dalam proses implementasi, yaitu:

- 1) Keterbatasan sumber-sumber;
- 2) Kesalahan administrasi kebijakan negara;

- 3) Respon masyarakat terhadap kebijakan Negara dengan cara-cara mereka sendiri;
- 4) Tujuan kebijakan negara bertentangan satu sama lain;
- 5) Usaha memecahkan masalah memakan biaya lebih besar dari masalah itu sendiri;
- 6) Sedikitnya faktor-faktor yang dipertimbangkan;
- 7) Masalah publik tidak bisa dipecahkan secara tuntas;
- 8) Terjadi perubahan sifat permasalahan ketika kebijakan sedang dirumuskan dan dilaksanakan;

Faktor lain yang dikemukakan menurut Sabatier dalam Purwanto dan Dyah (2012:19) juga menunjukkan bahwa ada 6 (enam) variabel utama yang dianggap memberi kontribusi keberhasilan atau kegagalan implementasi, yaitu:

- 1) Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten
- 2) Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan
- 3) Proses implementasi memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin terjadi kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran
- 4) Komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan
- 5) Dukungan para stakeholder
- 6) Stabilitas kondisi sosial, ekonomi dan politik.

B . PAJAK

1. Pajak

Beberapa ahli keuangan negara maupun ekonomi memberikan definisi mengenai pajak. Sebagaimana menurut Prof. Dr. P.J.A. Adriani dalam Pandiangan (2014:3-4) menyatakan bahwa pajak merupakan iuran kepada negara yang yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan sifatnya dapat dipaksakan.

Sedangkan Lerory Beaulieu (Perancis, 1906) dalam Pandiangan (2014:h.3-4) mengungkapkan bahwa pajak merupakan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang, untuk menutup belanja pemerintah.

Sehingga Pandiangan (2014:4) dalam bukunya menekankan 4 hal bahwa pajak adalah:

- a) Merupakan pengalihan penghasilan atau harta yang wajib dari rakyat kepada negara
- b) Dapat dipaksakan
- c) Bentuk keikutsertaan dan partisipasi masyarakat dalam bernegara
- d) Meningkatkan kualitas dan kesejahteraan masyarakat

2. Fungsi pajak

Mardiasmo (2012:1) menjelaskan bahwa terdapat dua (2) fungsi pajak, yaitu:

a) Fungsi Budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

b) Fungsi Mengatur

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial.

3. Jenis-Jenis Pajak

Sebelum dilakukan reformasi perpajakan pada tahun 1983, cukup banyak jenis pajak terutama pajak daerah yang dipungut dan dikelola Pemerintah Daerah (Pemda). Adapun perkembangan struktur dan jenis pajak di Indonesia sejak 2012 menurut Susyanti dan Dahlan (2015:66) sebagai berikut:

a) Pajak Pusat

Yaitu pajak yang dikelola pemerintah pusat khususnya oleh Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kementerian Keuangan yang terdiri dari pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kecuali PBB Perkotaan Pedesaan hingga akhir tahun 2013, Bea Materai, Bea Masuk, Bea Keluar dan Cukai.

b) Pajak Daerah

Yaitu pajak yang dikelola Pemerintah Daerah (Pemda) baik itu Pemerintah Daerah (Pemda), baik itu pemerintah provinsi maupun pemerintah Kota/Kabupaten yang terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (pbbkb), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok (PRk), Pajak Hotel (PHt), Pajak Restoran (PR), Pajak Hiburan (PHb), Pajak Reklame (PRl), Pajak Penerangan Jalan (PPJ), Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuab (PMBLB), Pajak Parkir (PPk), Pajak Air Tanah (PAT), Pajak Sarang Burung Walet (PSBW), Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan

pedesaan (PBB P2) , serta Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

4. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Pandiangan (2014: h.11-16), Sistem Pemungutan pajak di Indonesia ada 3 yaitu:

a) *Self Assesment System*

Sistem ini digunakan dalam memungut pajak pusat. Sistem ini memberi kepercayaan untuk wajib pajak menghitung, memperhitungkan menyeter dan melaporkan sendiri kewajibannya (4M).

b) *Official Assessment System*

Sistem ini masih digunakan dalam memungut pajak daerah. Dalam system ini yang menentukan besarnya pajak adalah aparat pajak (wajib pajak pasif). Sehingga keberhasilan sistem ini sangat tergantung dari keaktifan dan profesionalisme aparat (fiscus).

c) *Withholding System*

Sistem ini menekankan pada pemungutan dan penyeteroran pajak pemerintah (fiscus) dengan melibatkan wajib pajak yang lain (pihak ketiga) karena adanya transaksi antara WP dan pihak lain tersebut. Sistem ini masih digunakan dalam pemungutan pajak pusat maupun daerah.

5. Administrasi Perpajakan

Menurut Herbert A. Simon (1967) dalam Pandiangan (2014:42), administrasi adalah kegiatan kelompok yang mengadakan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan Pandiangan (2014:43) dalam mendefinisikan Administrasi Perpajakan merupakan kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban di bidang perpajakan. Kegiatan penatausahaan dilakukan terhadap

semua tugas, fungsi dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pajak, mulai dari pencatatan, penggolongan, penyediaan informasi, pendistribusian, pengambilan keputusan/ kebijakan, pengarahan, penyimpanan, dan lainnya. Sedangkan kegiatan pelayanan menyangkut berjalannya fungsi koordinasi dan kerjasama antar unit yang ada serta orang yang ada dalam organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya demi terlaksananya hak serta kewajiban perpajakan dengan baik. Kegiatan dalam administrasi perpajakan sesungguhnya tidak hanya dilakukan oleh pegawai yang khusus mengelola pajak saja, melainkan juga oleh seluruh orang yang ada dalam organisasi sesuai dengan tugas serta fungsinya sepanjang kaitannya dengan pajak.

6. Modernisasi Administrasi Perpajakan

Program Modernisasi Administrasi Perpajakan atau dikenal dengan Modernisasi perpajakan pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai dilaksanakan pada tahun 2002. Pelaksanaan modernisasi ini didasari atas keinginan Direktorat Jenderal Pajak terselenggaranya *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah dengan cara pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan kepada wajib pajak.

Bidang-Bidang Perubahan dalam Modernisasi Perpajakan meliputi bidang-bidang sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawsan, maka DJP sebagai sebuah organisasi perlu dirubah. Perubahan tersebut mulai dari level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan hingga level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

Tahap pertama yang dilakukan oleh DJP dalam perubahan struktur adalah dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dan 2 KPP WP Besar pada bulan Juli 2002 untuk mengadminstrasikan 300 Wajib Pajak Badan terbesar di seluruh Indonesia sebagai *pilot project*. Berawal dari program modernisasi yang diterapkan pada KPP WP Besar kemudian dianggap cukup berhasil, maka konsep yang kurang lebih sama dicoba untuk diterapkan pada KPP lain secara bertahap. sehingga berhasil dimodernisasi. Berikut data jumlah Kantor Operasional DJP, 2014:

Tabel 4 : Tabel Jumlah Kantor Operasional DJP, 2014

Jenis	Jumlah
Kanwil DJP	31
KPP Wajib Pajak Besar	4
KPP Madya	28
KPP Pratama	299
KP2KP	207
UPT	5
JUMLAH	574

Sumber: Dokumen Laporan Tahunan 2014 DJP

2. *Bussines Process* dan teknologi informasi dan komunikasi

Perbaikan *bussines process* merupakan faktor penting program modernisasi DJP karena *bussines process* merupakan kunci dari perbaikan birokrasi yang berbelit-belit. Perbaikan ini berupa metode, sistem, dan prosedur kerja yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan begitu akan tercipta *Bussines Process* yang efektif dan efisiensi karena pelayanan administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, *paperless*. *Bussines Process* merupakan pilar yang dirancang sedemikian rupa sehingga mengurangi kontak langsung antara pegawai DJP dengan wajib pajak untuk meminimalisir KKN. Disamping itu, kehadiran *built-in control system* diharapkan dapat meningkatkan pengawasan internal

sehingga siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem.

3. Manajemen sumber daya manusia

Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM. DJP telah melakukan pengembangan dan penyempurnaan kapasitas pegawai melalui pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) maupun oleh DJP sendiri. Berikut langkah perbaikan DJP dibidang Sumber Daya Manusia :

a. Pelaksanaan *On-the-Job Training*

Pengembangan kompetensi bagi pegawai baru dilakukan dalam bentuk *on-the-job training* (OJT). Rekapitulasi pelaksanaan OJT tahun 2014 dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 5: Tabel Pelaksanaan OJT, 2014

Jenis	Jumlah Peserta
OJT Pegawai Baru	2.613
OJT Penelaah Keberatan	74
OJT <i>Account Representative</i>	891
OJT Fungsional Pemeriksa Pajak	542
OJT Jurus Sita Pajak Negara	30
OJT <i>Operator Console</i>	35
Jumlah	4.185

Sumber: Dokumen Direktorat Jenderal Pajak (2014)

b. *Assessment* Kompetensi

Assessment kompetensi merupakan suatu metode yang dikembangkan untuk mengidentifikasi profil kompetensi pegawai. Selama kurun waktu 2012 sampai dengan 2014, telah dilakukan *assessment* terhadap 2.270 pejabat eselon IV dan 157 pejabat fungsional pemeriksa pajak.

c. Kompetensi *Mapping* (*Competency Mapping*)

Kompetensi *Mapping* diperuntukkan seluruh pegawai DJP. Pemetaan ini bertujuan untuk mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. Seluruh jabatan dievaluasi untuk selanjutnya ditentukan *job grade* dari setiap jabatan. Beban kerja juga dianalisis kemudian dikaitkan dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja dari masing-masing pegawai.

d. Pelaksanaan *Good Governance*

DJP berupaya menerapkan prinsip *good governance* melalui penegakkan Kode Etik Pegawai. Kode Etik Pegawai DJP diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007, yang berisi 9 kewajiban dan 8 larangan. Untuk memudahkan pemahaman dan penerapan kode etik, Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-33/PJ/2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan kode etik pertama kali dilakukan dengan cara menandatangani Surat Pernyataan Bersedia Mematuhi Kode Etik

Pegawai DJP, atau yang biasa disingkat SPKE. Dalam konsep *three lines of defense*, terdapat tiga lini pengawasan atas penerapan kode etik pegawai. Pada lini pertama sekaligus sebagai bentuk mekanisme pengawasan melekat, setiap atasan mempunyai kewajiban untuk memastikan pegawai bawahannya menerapkan kode etik. Pada lini kedua, pengawasan dilakukan oleh Unit Kepatuhan Internal (UKI) yang melekat pada tiap unit kerja melalui metode inspeksi mendadak, *surveillance*, dan pemantauan dalam bentuk lain. Lini pengawasan terakhir dilakukan oleh pengawas internal, dalam hal ini Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Pengawasan oleh Inspektorat Jenderal utamanya dilakukan dalam hal terdapat pelanggaran kode etik yang berindikasi *fraud*. Selain itu dibentuk pula complaint center di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak.

DJP juga melakukan penerapan manajemen organisasi modern dalam upaya peningkatan efisiensi dan efektifitas. Penerapan Manajemen Organisasi modern tersebut melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur untuk menilai keberhasilan dari program tersebut. Alat ukur yang digunakan untuk menilai keberhasilan program tersebut berupa *Key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas yang bersifat rutin organisasi, atau *Policy Measures* untuk kebijakan baru.

C. Pajak Pertambahan Nilai

1. Subjek PPN adalah

a) Pengusaha

Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar Daerah Pabean, melakukan usaha jasa termasuk mengekspor jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar Daerah Pabean.

b) Pemungut PPN

Pemungut PPN adalah Bendahara pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, kontraktor perjanjian kerjasama perusahaan pertambangan minyak dan gas, badan, atau instansi pemerintah yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan untuk memungut, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang oleh Pengusaha Kena Pajak atas Penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak kepada bendahara pemerintah dan/atau instansi pemerintah tersebut.

2. Objek PPN

Barang atau jasa sebagai Objek dari Pajak Pertambahan Nilai menurut Muljono (2008: h.13-29) dapat dibedakan menjadi:

a) Barang Kena Pajak

b) Jasa Kena Pajak

1) Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) huruf a s/d huruf h UU PPN

- a) Penyerahan Barang Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha;
- b) Impor Barang Kena Pajak;
- c) Penyerahan Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha;
- d) Pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean;

- e) Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean;
- f) Ekspor Barang Kena Pajak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak;
- g) Ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak; dan
- h) Ekspor Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak.

2) Pasal 16C UU PPN

Pajak Pertambahan Nilai dikenakan atas kegiatan membangun sendiri yang dilakukan tidak dalam kegiatan usaha atau pekerjaan oleh orang pribadi atau badan yang hasilnya digunakan sendiri atau digunakan pihak lain yang batasan dan tata caranya diatur dengan Keputusan Menteri Keuangan.

3) Pasal 16D UU PPN

Pajak Pertambahan Nilai dikenakan atas penyerahan Barang Kena Pajak berupa aktiva yang menurut tujuan semula tidak untuk diperjualbelikan oleh Pengusaha Kena Pajak, kecuali atas penyerahan aktiva yang Pajak Masukannya tidak dapat dikreditkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (8) huruf b dan huruf c.

4) Pasal 5 (PMK Nomor 85/PMK.03/2012)

(1) Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah tidak dipungut oleh Badan Usaha Milik Negara dalam hal:

- a. Pembayaran yang jumlahnya paling banyak Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) termasuk jumlah Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang terutang dan tidak merupakan pembayaran yang terpecah-pecah;
- b. Pembayaran atas penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa. Kena Pajak yang

menurut ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan mendapat fasilitas Pajak Pertambahan Nilai tidak dipungut atau dibebaskan dari pengenaan Pajak Pertambahan Nilai;

c. Pembayaran atas penyerahan bahan bakar minyak dan bahan bakar bukan minyak oleh PT Pertamina (Persero);

d. Pembayaran atas rekening telepon;

e. Pembayaran atas jasa angkutan udara yang diserahkan oleh perusahaan penerbangan; dan/atau

f. Pembayaran lainnya untuk penyerahan barang dan/atau jasa yang menurut ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan tidak dikenai Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

(2) Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang terutang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, dipungut, disetor, dan dilaporkan oleh rekanan sesuai dengan peraturan perundangundangan di bidang perpajakan.

3. Faktur Pajak

Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP). Pembuatan bentuk, ukuran, pengadaan, tata cara penyampaian dan tata cara pembetulan faktur pajak ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (PER-24/PJ/2012) sesuai dengan pasal 13 ayat (5) Undang-Undang PPN Tahun 1984 dan perubahannya menjelaskan bahwa faktur pajak harus diisi secara lengkap, jelas, dan benar. Faktur pajak yang diisi tidak

lengkap, jelas, benar, dan atau tidak ditandatangani merupakan faktor pajak cacat.

Pajak Pertambahan Nilai yang tercantum dalam faktor pajak cacat merupakan

Pajak Masukan yang tidak dapat dikreditkan oleh pembeli Barang Kena Pajak

atau penerima Jasa Kena Pajak. Pengertian lain menurut Diana dan Setiawati

(2014:408) bahwa faktor pajak dapat berupa faktor penjualan atau dokumen

tertentu yang diterapkan sebagai faktor pajak oleh Direktur Jenderal Pajak.

Pengusaha Kena Pajak wajib membuat Faktor Pajak untuk setiap:

- a) Penyerahan Barang Kena Pajak;
- b) Penyerahan Jasa Kena Pajak;
- c) Ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud; dan/atau
- d) Ekspor Jasa Kena Pajak.

Pengusaha Kena Pajak dapat membuat 1 (satu) Faktor Pajak meliputi seluruh penyerahan yang dilakukan kepada pembeli Barang Kena Pajak atau penerima Jasa Kena Pajak yang sama selama 1 (satu) bulan kalender yang disebut dengan Faktor Pajak gabungan. Faktor Pajak tersebut harus dibuat pada:

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

Faktor Pajak gabungan harus dibuat paling lama pada akhir bulan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak. Faktor Pajak yang

diterbitkan oleh PKP setelah jangka waktu 3 bulan sejak saat Faktur Pajak seharusnya dibuat, dianggap tidak menerbitkan Faktur Pajak.

4. **Pengusaha Kena Pajak (PKP)**

Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah pengusaha yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya melakukan penyerahan BKP (Barang Kena Pajak) dan atau penyerahan JKP (Jasa Kena Pajak) dan atau ekspor BKP yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai yang wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. Pengusaha Kena Pajak tidak termasuk Pengusaha kecil dimana batasan tersebut diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan, kecuali pengusaha kecil tersebut memilih untuk dikukuhkan sebagai PKP. Menurut Diana dan Setiawati (2014:332) PKP melakukan kegiatan usaha sebagai berikut :

- a) Menghasilkan Barang
- b) Mengimpor Barang
- c) Mengespor Barang
- d) Melakukan Usaha Perdagangan
- e) Memanfaatkan Barang Tidak Berwujud dari Luar Daerah Pabean
- f) Melakukan Usaha Jasa
- g) Memanfaatkan Jasa dari Luar Daerah Pabean

5. **Roadmap Sistem Administrasi PPN**

Pembenahan administrasi PPN merupakan kewajiban yang harus dilakukan DJP untuk memenuhi hak wajib pajak agar layak mendapatkan

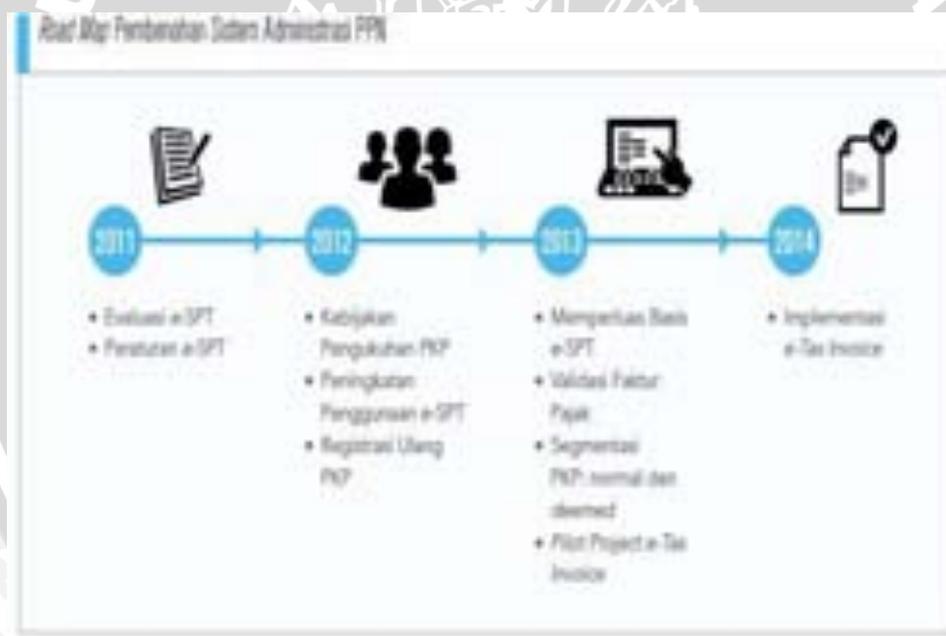
pelayanan terbaik. DJP berupaya melakukan pembenahan sistem administrasi PPN yang telah dirancang sejak tahun 2011. Rancangan pembenahan administrasi PPN dilakukan secara bertahap sampai 4 tahun ke depan sejak rancangan itu dibuat. *Roadmap* tersebut dibagi secara bertahap selama 4 tahun dikarenakan untuk melakukan pembenahan terhadap administrasi PPN tidak bisa dilakukan secara keseluruhan, namun dilakukan secara bertahap.

Pada tahun 2011, DJP melakukan pembenahan administrasi tahap dasar dengan mengevaluasi pelaporan SPT. DJP melakukan evaluasi pelaporan SPT secara manual dengan mengidentifikasi hambatan yang terjadi. Berdasarkan evaluasi tersebut, dilakukan pembenahan dalam pelaporan SPT yang lebih efektif dan efisien. Tahun 2012, pembenahan yang dilakukan yaitu dalam hal penerbitan peraturan PER-05/PJ/2012 sebagaimana telah diubah dengan PER-20/PJ/2012 mengenai Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Tahun 2012. Hal tersebut dilakukan karena banyak PKP yang tidak tertib dalam menjalankan kewajibannya. Tujuan utama dari pelaksanaan registrasi ulang PKP tersebut agar ketertiban administrasi mengenai seluruh data PKP terdaftar tercapai. Tahun 2013, DJP mewajibkan seluruh PKP Badan untuk menggunakan pelaporan SPT secara elektronik. Hal tersebut diperkuat dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-11/PJ/2013 dalam pasal 3. Bagi PKP orang pribadi yang melakukan lebih dari 25 dokumen (dokumen faktur pajak atau dokumen yang dipersamakan dengan faktur pajak dan/ atau nota retur atau nota pembetulan) dalam satu masa pajak dan PKP orang pribadi yang melakukan penyerahan barang dan jasa dalam satu masa pajak lebih dari Rp. 400.000.000 akan diwajibkan menggunakan e-SPT. DJP juga

melakukan segmentasi PKP yang akan dibedakan berdasarkan dengan omset dari PKP tersebut. Segmentasi tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 197/PMK/03/2013 pasal 1.

Pada tahun 2013, Direktur Jenderal Pajak dalam usaha Peningkatan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak menerbitkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-40/PJ/2013 tentang Pengawasan Pengusaha Kena Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan PKP melalui mekanisme pengawasan yang sistematis dan berkesinambungan serta terawasi secara dini (*early warning system*). Mekanisme yang diatur dalam peraturan tersebut dirancang untuk mencegah terjadinya pelanggaran atas pemenuhan kewajiban sebagai PKP melalui prosedur baku yang lebih terarah dan terintegrasi dengan sistem informasi DJP. Parameter yang digunakan adalah SPT Masa PPN dan/atau data dan informasi perpajakan. Sebagai contoh, sistem informasi DJP akan memberikan notifikasi kepada pejabat yang berwenang untuk melakukan penelitian dengan prosedur baku yang telah ditentukan terhadap PKP yang tidak melaporkan SPT Masa PPN selama tiga bulan berturut-turut. Untuk memberikan kemudahan kepada PKP dalam membuat Faktur Pajak secara elektronik sekaligus untuk meningkatkan validitas penerbitan Faktur Pajak, pada tahun 2013 diterbitkan pula Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151/PMK.011/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak. Dalam peraturan dimaksud diatur bahwa Faktur Pajak terdiri dari Faktur Pajak berbentuk elektronik (*e-Faktur Pajak*) dan Faktur Pajak berbentuk kertas (*hardcopy*).

Bentuk e-Faktur Pajak berupa dokumen elektronik yang dapat dicetak dalam bentuk kertas atau dalam bentuk *file pdf*. Sebelum e-Faktur Pajak diimplementasikan pada tanggal 1 Juli 2014, pada bulan November 2013 DJP melakukan rangkaian testing aplikasi e-Faktur Pajak yang dihadiri oleh perwakilan PKP. Kemudian, sehubungan dengan implementasi Faktur Pajak berbentuk elektronik (e-Faktur), pada tahun 2015 Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan pengumuman Nomor PENG-6/PJ.02/2015 tentang Penegasan Atas e-Faktur dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.



Gambar 2 : Roadmap Pembinaan Sistem Administrasi PPN

Sumber : Dokumen Laporan Tahunan DJP (2013)

D. E-Faktur

E-Faktur adalah faktur pajak yang dibuat melalui sistem aplikasi elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). E-Faktur merupakan kebutuhan pelayanan pajak di era digital saat ini. Peraturan perpajakan berkembang dinamis seiring dengan usaha menyelesaikan masalah administrasi perpajakan di era modern saat ini. Sistem aplikasi e-Faktur berbasis elektronik ini memuat petunjuk penggunaan (manual) yang merupakan satu kesatuan sehingga membantu PKP dalam pembuatannya. Melalui e-Faktur, PKP akan menikmati kemudahan layanan dalam pelaporan Faktur Pajak, sekaligus memudahkan DJP untuk mengawasi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakannya (www.pajak.go.id). Pada tahun 2014 PKP yang telah ditetapkan dalam lampiran Keputusan Direktur Jenderal Nomor 136 tahun 2014 (KEP/136/2014) dan wajib membuat e-Faktur hanya untuk setiap:

1. Penyerahan BKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a dan/atau Pasal 16 D UU PPN;
2. Penyerahan JKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c UU PPN.

Faktur pajak elektronik harus mencantumkan keterangan tentang penyerahan BKP dan/ atau JKP yang paling sedikit memuat:

1. Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang menyerahkan BKP dan/atau JKP;
2. Nama, alamat, dan NPWP pembeli BKP atau penerima JKP;

3. Jenis barang atau jasa, jumlah Harga Jual atau Penggantian, dan Potongan harga;
4. Pajak Pertambahn Nilai yang dipungut;
5. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang dipungut, Kode nomor seri, dan tanggal pembuatan Faktur Pajak; dan
6. Nama dan tanda tangan

Tanda Tangan yang dimuat dalam e-Faktur adalah tanda tangan elektronik yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi. E-faktur adalah dokumen elektronik faktur pajak yang merupakan hasil keluaran atau *output* dari sistem aplikasi elektronik yang disediakan oleh Ditjend Pajak. Sedikit berbeda dengan faktur pajak kertas, faktur pajak elektronik merupakan *output* sistem aplikasi elektronik yang wajib dilaporkan oleh PKP ke Ditjend Pajak untuk memperoleh persetujuan dari Ditjend Pajak sebelum mengungkapkan lebih jauh SPT elektronik (e-SPT). Dalam pelaporannya, e-Faktur tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas dan dapat dilakukan dengan cara mengunggah e-Faktur ke Ditjend Pajak. Beberapa manfaat dan kemudahan e-Faktur bagi PKP, yaitu:

- a. Tanda tangan basah digantikan dengan tanda tangan elektronik;
- b. E-Faktur tidak diharuskan untuk dicetak sehingga mengurangi biaya kertas, biaya cetak, dan biaya penyimpanan;

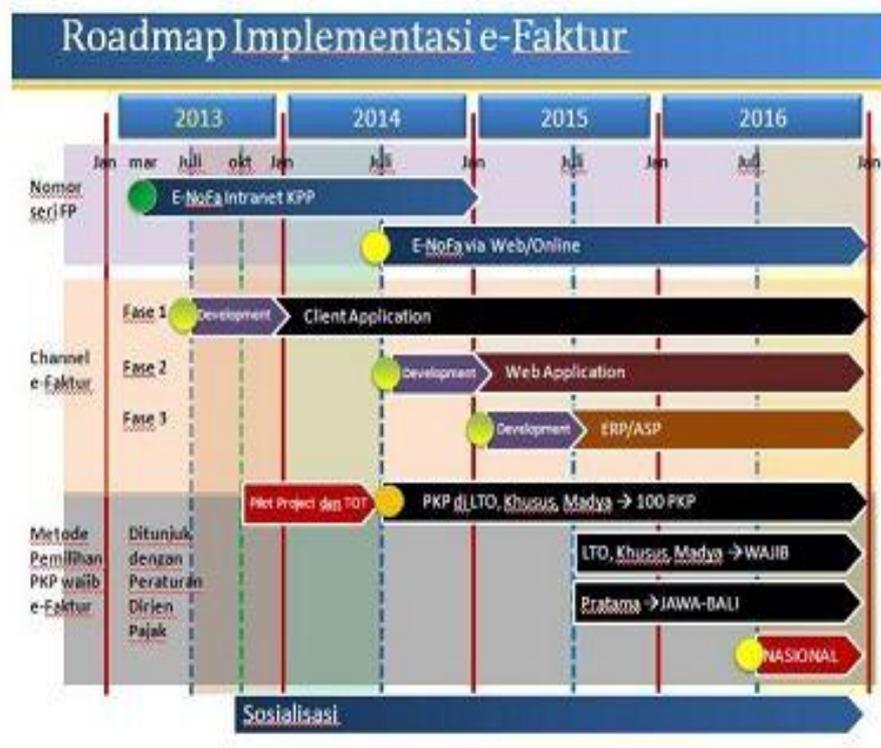
- c. Aplikasi e-Faktur Pajak merupakan satu kesatuan dengan aplikasi e-SPT, sehingga lebih memudahkan PKP dalam melaporkan SPT Masa PPN; dan
- d. Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak disediakan secara online melalui situs DJP sehingga PKP tidak perlu mendatangi KPP.

Manfaat aplikasi e-Faktur bagi DJP sehingga mempermudah dalam memberikan pelayanan pemberian nomor seri Faktur Pajak, pelaporan e-SPT serta mempermudah pengawasan terhadap kepatuhan PKP tidak hanya dirasakan oleh DJP saja. Aplikasi e-Faktur ini juga memberikan manfaat lain dalam mendukung gerakan *go green*. Pengusaha tidak harus mencetak semua faktur dalam bentuk kertas sehingga kesalahan pencetakan faktur pajak yang seringkali merugikan pengusaha dapat diminimalisir.

1. Roadmap Implementasi e-Faktur

Sebagai implementasi peraturan atas tata cara pembuatan dan pelaporan e-Faktur, PKP yang diwajibkan membuat e-Faktur ditentukan dalam KEP 136/2014 tentang penetapan Pengusaha Kena Pajak Yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik melalui tiga tahapan. Tahapan pertama, dilakukan pada 1 Juli 2014 dengan menentukan sejumlah 45 perusahaan yang sudah diwajibkan membuat e-Faktur untuk diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Besar, Kantor Wilayah Khusus dan Kantor Pelayanan Pajak Madya di DKI Jakarta. Tahapan kedua, dilakukan pada 1 Juli 2015 untuk diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Jawa Bali, kemudian tahap ketiga pada 1 Juli 2016 untuk

diterapkan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia. Namun, beberapa Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang diwajibkan menggunakan e-Faktur sebelum 1 Juli 2015 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-123/PJ/2015, KEP-124/PJ/2015 dan KEP-125/PJ/2015 tanggal 27 Mei 2015.



Gambar 3 : Roadmap Implementasi e-Faktur

Sumber : Dokumen Materi Sosialisasi e-Faktur DJP (2014)

E. E-Government

1. Pengertian e-Government

E-government adalah suatu mekanisme yang modern antara pemerintah dan masyarakat serta kalangan lain yang memiliki kepentingan (*stakeholder*)



dimana menggunakan teknologi informasi guna memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan yang selama ini berjalan. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *E-government* dalam Indrajit (2006:3) yaitu: “*E Government refer to delivery of government information and service online through the internet or other digital means*”. Itu artinya *e-government* membantu untuk menyampaikan informasi atau pelayanan yang diberikan pemerintah secara *online* atau melalui digital.

2. Tiga Kelas dalam *e-Government*

Menurut Indrajit (2006, h.29-32) *e-government* terbagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

- a) *Publish*: Di dalam kelas ini terjadi interaksi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi untuk secara bebas diakses oleh masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
- b) *Interact*: Pada kelas ini telah terjadi interaksi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- c) *Transact*: Pada kelas ini juga terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, namun didalamnya juga terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang.

3. Indikator *e-Government*

Adapun Indikator yang dijadikan tolak ukur menurut *UN Government Survey* (2008:17) yang dilakukan sebuah negara yang terdiri dari:

a) *Emerging stage*

Ditandai dengan usaha pemerintah menyajikan halaman *web* dan / atau situs resmi; *link* ke kementerian atau departemen pendidikan, kesehatan, soSial kesejahteraan, tenaga kerja dan keuangan. Banyak informasi yang statis dan ada sedikit interaksi dengan warga.

b) *Enhance stage*

Pemerintah memberikan informasi lebih lanjut tentang kebijakan publik dan *governance*. Kemudian, *link* ke informasi arsip yang mudah diakses untuk warga, seperti misalnya, dokumen, formulir, laporan, hukum dan peraturan, dan *newsletter*.

c) *Interactive stage*

Pemerintah memberikan layanan *online* seperti bentuk *download* untuk pembayaran pajak dan aplikasi untuk perpanjangan lisensi. Portal interaktif atau situs dengan layanan yang disediakan untuk meningkatkan kenyamanan warga jelas.

d) *Transactional stage*

Pemerintah mulai mengubah diri dengan memperkenalkan interaksi dua arah antara warga dan pemerintah. Ini termasuk pilihan untuk membayar pajak, mengajukan permohonan kartu ID, akte kelahiran, paspor dan perpanjanganlisensi, serta G serupa lainnya interaksi C, dan memungkinkan warga negara untuk mengakses layanan ini secara *online*. Semua transaksi dilakukan secara online.

e) *Connected stage*

Pemerintah mengubah diri menjadi sebuah entitas yang terhubung yang menanggapi kebutuhan warganya dengan mengembangkan back office yang terintegrasi infrastruktur. Ini adalah tingkat yang paling canggih dari inisiatif *e-government* secara online danditandai dengan:

- a) Koneksi Horizontal (antar instansi pemerintah)
- b) Koneksi Vertikal (instansi pemerintah pusat dan daerah)
- c) Koneksi Infrastruktur (masalah interoperabilitas)
- d) Koneksi antara pemerintah dan warga negara
- e) Koneksi antara para pemangku kepentingan (pemerintah, swasta, akademisi lembaga, LSM dan masyarakat sipil).

4. Tiga Elemen dalam *E-Government*

Menurut hasil kajian riset dari *Havard JFK School of Government* dalam Indrajit (2006:h.15-18) bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada *sector public* maka ada 3 elemen khusus yang harus dimiliki, yaitu:

a) *Support*

Adanya keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *Government* bukan hanya sekedar *trend* atau justru menentang inisatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*

b) *Capacity*

Adanya unsur kemampuan atau keberdayaan pemerintah dalam mewujudkan *e-government* yang terdiri dari: ketersediannya sumber daya yang cukup, ketersediannya infrastruktur teknologi informasi yang memadai, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi atau keahlian, dan yang terakhir adalah usaha pemerintah dalam memiliki ketiga persyaratan sebelumnya.

c) *Value*

Adanya manfaat yang dapat dirasakan masyarakat atas sisi inisiatif pemerintah selaku pihak pemberi jasa. *E-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat yang berkepentingan (*demand side*).

5. Empat Tipe Relasi *e-Government*

Dalam konsep *e-Government* dikenal empat jenis klasifikasi menurut Indrajit (2006:42-45), yaitu:

a) *Government to Citizens* (Tipe G-to-C)

Tipe ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum dimana pemerintah membangun menerapkan teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.

b) *Government to Business* (Tipe G-to-B)

Tipe ini menekankan pada tugas utama pemerintah dalam membentuk sebuah lingkungan yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

c) *Government to Government* (Tipe G-to-G)

Tipe ini menekankan pada kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar negara.

d) *Government to Employees* (Tipe G-to-E)

Tipe ini diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

6. Kesenjangan Digital serta Kegagalan dalam Penerapan *e-Government*

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), kesenjangan digital mengalami pergeseran pengertian. Kesenjangan tidak lagi hanya merupakan kesenjangan antara mereka yang tidak memiliki akses terhadap TIK dengan yang tidak. Menurut Hargiattai dalam Ike Pertiwi (2011:71), Kesenjangan digital juga merupakan kesenjangan antara mereka yang memiliki akses dan dapat memiliki kemampuan untuk menggunakan TIK dengan mereka yang tidak memiliki kemampuan untuk menggunakannya. Dalam kesenjangan

digital, menurut Camacho dalam Ike Pertiwi (2011:71) terdapat tiga aspek utama yang saling berhubungan dan merupakan fokus yang perlu diperhatikan, sebagai berikut:

a) Akses/ Infrastruktur (*access/infrastructure*)

Perbedaan kemampuan antar individu dalam perolehan akses atau infrastruktur TIK yang menyebabkan perbedaan distribusi informasi.

b) Kemampuan (*skill&training*)

Perbedaan kemampuan antar individu dalam memanfaatkan atau menggunakan akses dan infrastruktur yang telah diperoleh. Selanjutnya adalah perbedaan antar individu dalam upaya pencapaian kemampuan TIK yang dibutuhkan untuk memanfaatkan akses dan infrastruktur TIK.

c) Isi Informasi (*content/ resource*)

Perbedaan antar individu dalam memanfaatkan informasi yang tersedia setelah seseorang dapat mengakses dan menggunakan teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhannya.

Selanjutnya, penerapan *e-Government* terkadang terdapat kegagalan sebuah program *e-Government* sebagaimana menurut Azis dalam Kumorotomo (2009,h.7) dibagi menjadi 3 permasalahan, yaitu:

1) Masalah Budaya

- a. Resistensi dan penolakan.
- b. Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi.
- c. Keengganan berbagi data dan informasi.

2) Masalah Kepemimpinan

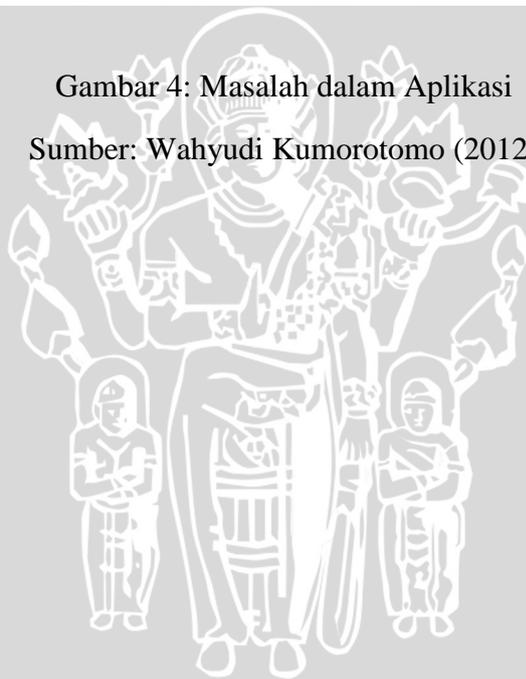
- a. Terjadi konflik kepentingan antara pemerintah pusat dan daerah.
- b. Belum tersosialisasikan peraturan dan belum merata penerapan.
- c. Anggaran dalam pengembangan *e-Government* sistem dalam APBN/APBD belum menjadi prioritas.

3) Masalah Infrastruktur

- a. Adanya ketimpangan digital.
- b. Ketersediaan infrastruktur masih terpusat di kota-kota besar.
- c. Ketidaktetapan peraturan dalam sistem pelayanan publik di Indonesia.



Gambar 4: Masalah dalam Aplikasi
Sumber: Wahyudi Kumorotomo (2012)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan jenis penelitian tersebut karena ingin menjelaskan gambaran, pelaksanaan, penjelasan, pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan pelaksanaan e-Faktur di KPP Pratama Batu. Penelitian deskriptif menurut Moleong (2009:6) adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan fakta fakta. Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2014:5) juga menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah yang menggunakan latar ilmiah yang bermaksud untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan. Penentuan fokus penelitian yang tepat akan memberikan informasi yang berguna dalam mempertajam penelitian khususnya dalam penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2011:237) penentuan fokus mempunyai 2 tujuan, yaitu:

penetapan fokus penelitian akan membahas studi yang akan dibahas oleh peneliti dan penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi (memasukkan-mengeluarkan) suatu informasi yang diperoleh. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang akan dicapai maka penelitian ini berfokus pada:

1. Proses Implementasi e-Faktur dalam upaya perbaikan sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di KPP Pratama Batu. Proses implementasi dilihat dari pendekatan manajerial atau procedural, maka implementasi mencakup urutan langkah berikut:

a. Desain Program

Yaitu berkaitan dengan desain program e-Faktur yang sesuai guna perbaikan sistem administrasi PPN serta penentuan ukuran prestasi kinerja dalam proses implementasi e-Faktur.

b. Pelaksanaan Program

Yaitu berkenaan dengan pelaksanaan program e-Faktur dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, sumber-sumber, prosedur-prosedur yang tepat dalam proses implementasi e-Faktur.

c. Pelaksanaan Monitoring

Yaitu berkenaan dengan sistem penjadwalan, monitoring, dan sarana-sarana pengawasan yang tepat dalam pelaksanaan e-Faktur,

gunamenjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat segera dilaksanakan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan e-Faktur dalam upaya perbaikan sistem administrasi PPN di KPP Pratama Batu

a. Faktor Pendukung

b. Faktor Penghambat

C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kota Batu. Situs penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang beralamatkan di Jalan Letjen S. Parman No. 100 Kota Malang. Pemilihan lokasi ini dengan pertimbangan bahwa Kota Batu mulai berkembang menjadi Kota Wisata dimana hal tersebut dapat mendukung perluasan usaha perdagangan. Selain itu, berdasarkan lokasi penelitian ini, peneliti tertarik mengamati dan menganalisis terkait metode yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu dalam menangani permasalahan terkait faktor pajak dengan terobosan modernisasi perpajakan berbasis IT dengan tantangan wilayah kerja serta tipe masyarakat Kota Batu yang berbeda.

D. Jenis Sumber Data

Sumber data merupakan faktor penting dalam menentukan seberapa dalam pembahasan dari permasalahan yang dibahas dalam suatu penelitian. Sumber data

juga penting untuk menentukan pemecahan permasalahan tersebut, karena untuk menguraikan permasalahan yang diangkat dipengaruhi oleh sumber data yang diperoleh. Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) dalam Moleong (2011: 157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh sendiri oleh peneliti yang berada di lapangan dengan maksud untuk mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian. Data primer diperoleh melalui pengamatan secara langsung, wawancara, maupun observasi dengan informan berkaitan e-Faktur di KPP Pratama Batu.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini berupa dokumen tentang faktur pajak yaitu SOP (*Standart Operating Procedure*) tentang Tata Cara Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak dan berbagai arsip catatan dan laporan resmi yang berkaitan dengan penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta jumlah WP (PKP) yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan e-Faktur di KPP Pratama Batu serta beberapa

artikel, jurnal, dan situs internet resmi (*website dan facebook*) yang berkenaan implementasi e-Faktur yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah awal yang penting dalam suatu penelitian, karena data yang diperoleh digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada, oleh karena itu data yang digunakan harus akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak –pihak terkait secara mendetail dan mendalam. Wawancara bertujuan antara lain: mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan kepedulian lain-lain kebulatan; merekonstruksikan memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain. Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Menurut Sugiyono (2005: 157) bahwa wawancara dapat dilakukan peneliti secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan telepon. Penelitian ini menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur dengan memegang prinsip wawancara yang fleksibel dan tetap terkontrol. Peneliti lebih bebas dalam pelaksanaan wawancara dan mengungkapkan permasalahan untuk memperoleh informasi melalui ide dan pendapat informan.

Dalam penelitian kualitatif ini, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *snowball*. Dalam *sampling snowball* yang digunakan peneliti ini, identifikasi awal dimulai dari seseorang atau kasus yang masuk dalam kriteria penelitian. Kemudian berdasarkan hubungan keterkaitan langsung maupun tidak langsung dalam suatu jaringan, dapat ditemukan responden berikutnya atau unit sampel berikutnya. Berikut adalah informan yang diwawancarai oleh peneliti:

- KPP Pratama Batu yang terdiri dari:

Informan yang menjadi sumber informasi penelitian ini adalah KPP Pratama Batu. Identifikasi awal, peneliti melakukan wawancara dan menggali informasi kepada 4 staff seksi pengawasan dan konsultasi (waskon) II kemudian ditemukan unit *sample* berikutnya yaitu kepada 1 staf seksi pelayanan dan 2 staf seksi Pengawasan dan Konsultasi I (waskon) dan seksi pelayanan. Kedua seksi tersebut memiliki keterkaitan karena seksi pelayanan merupakan seksi yang akan melayani secara langsung terkait dengan faktor pajak. Sedangkan seksi waskon merupakan seksi yang menangani secara khusus wajib pajak yang berkaitan dengan e-Faktur.

2. Observasi

Observasi digunakan sebagai penunjang data dengan cara melakukan pencatatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh data yang aktual dari sumber data. Tujuan dari observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mendeskripsikan lingkungan yang diamati di sekitar lapangan, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, serta makna kejadian berdasarkan perspektif peneliti. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu observasi partisipasi pasif dengan mengamati namun tidak ikut terlibat dalam implementasi layanan e-Faktur yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu. Jadi dalam hal ini peneliti datang ke KPP Pratama Batu dengan mengamati proses pelaksanaan pelayanan e-Faktur yang dilakukan oleh petugas/pegawai pajak. Peneliti mencatat, menganalisis dan membuat kesimpulan mengenai perilaku pegawai pajak dalam melayani wajib pajak terkait program e-Faktur serta mengamati kesesuaian pelaksanaan program dengan sistem penjadwalan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lembaran agenda, dan sebagainya. Moleong (2008) dalam Haris Herdiansyah (2011:143) mengemukakan dua bentuk dokumen yang dapat dijadikan bahan dalam studi dokumentasi antara lain:

1. Dokumen pribadi

Dapat berupa catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya.

2. Dokumen Resmi

Dapat berupa dokumen internal atau dokumen eksternal. Dokumen internal dapat berupa catatan, seperti memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga, sistem yang diberlakukan, hasil notulensi rapat keputusan pimpinan dan lain sebagainya. Sedangkan dokumen eksternal dapat berupa bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, seperti majalah, koram, bulletin, surat pernyataan, dan lain sebagainya.

Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti berupa data profil KPP Pratama Batu dan dokumen resmi lainnya yang berhubungan dengan e-Faktur.

F. Instrumen Penelitian

1. Peneliti sendiri

Peneliti merupakan instrumen dalam penelitian kualitatif. Peneliti terlibat secara langsung dalam berbagai peristiwa-peristiwa maupun fenomena-fenomena yang sedang berlangsung pada saat penelitian. Peneliti menggunakan indera yang dimiliki, alat tulis, serta pemikiran untuk mendapatkan informasi sesuai dengan fokus penelitian.

2. Pedoman Wawancara atau *Interview Guide*

Yaitu alat bantu berupa daftar pertanyaan yang digunakan sebagai acuan dalam mengajukan pertanyaan serta berfungsi untuk mengontrol dan mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data dari informan. Pedoman wawancara tersebut

menyesuaikan dengan kondisi pada saat di lapangan. Daftar pertanyaan tersebut juga bisa berubah sesuai dengan jawaban yang diberikan informan pada saat wawancara. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara sehingga dengan mudah dan terkontrol dapat mengumpulkan data dari informan.

3. Catatan Lapang

Yaitu buku catatan dan alat tulis yang digunakan selama proses penelitian. Buku catatan lapangan ini berguna bagi peneliti untuk mencatat informasi yang bersifat verbal selama penelitian berlangsung.

G. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian menurut Sugiyono (2012:267) sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengujian kredibilitas. Pengembangan validitas yang digunakan oleh peneliti adalah teknik triangulasi. Triangulasi dalam menguji kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu. Sugiyono (2008 : 274) triangulasi dibagi menjadi tiga, antara lain sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber: menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi teknik: menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi waktu: waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data.

Pengambilan data harus disesuaikan dengan kondisi narasumber.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber, dengan arti peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari satu sumber dengan sumber lain. Menggali satu sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan menentukan waktu yang berbeda (tepat).

H. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode interaktif. Menurut Moleong (2011:308) bahwa analisis data itu dilakukan dengan mendasarkan diri pada penelitian lapangan, apakah pengumpulan data yang telah dilakukan: satu atau lebih dari satu situs. Komponen-komponen analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:247-252) dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

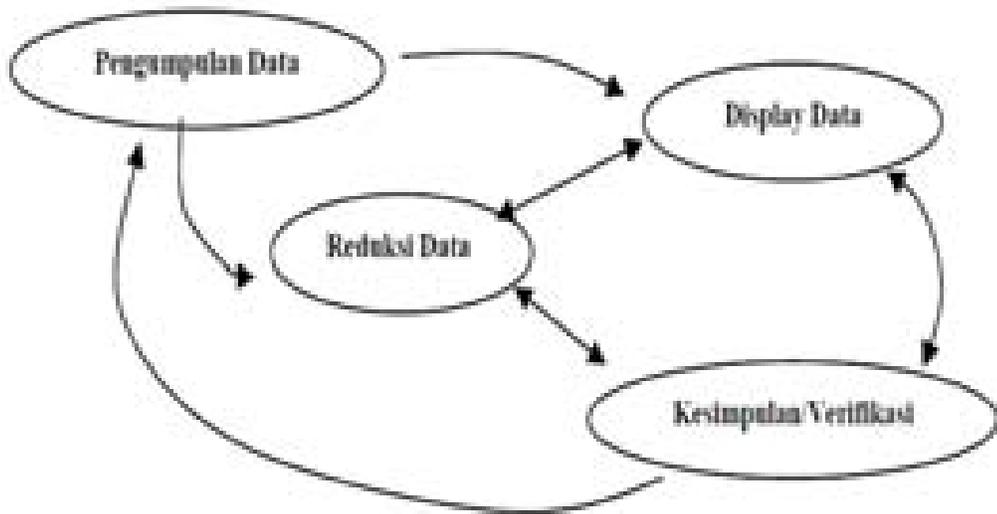
Reduksi data, diartikan merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam mereduksi data, peneliti merangkum dan memilih hal-hal pokok yang berkaitan dengan program e-Faktur. Reduksi data yang dilakukan oleh peneliti difokuskan pada pelaksanaan e-Faktur serta proses pengawasannya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan alur penting dari kegiatan analisis. Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat hasil wawancara, bagan, serta *flowchart* mengenai alur serta tata cara dalam pelaksanaan e-Faktur di KPP Pratama Batu.

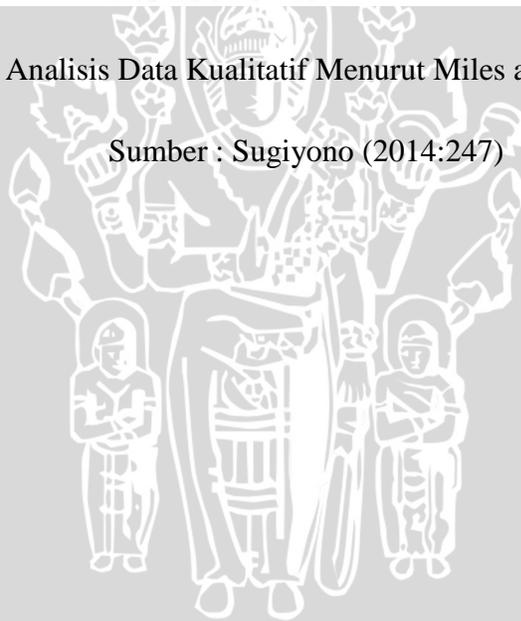
3. Verifikasi data dan kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah menarik kesimpulan dari verifikasi. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data mengenai pelaksanaan e-Faktur di KPP Pratama Batu. Kesimpulan yang dikemukakan oleh peneliti didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten terkait dengan pengumpulan data berupa hasil wawancara, *flowchart* alur pelaksanaan e-Faktur, bagan arus tata cara penerbitan faktur pajak elektronik serta dokumen resmi pendukung yang didapatkan di lapangan.



Gambar 5: Analisis Data Kualitatif Menurut Miles and Huberman

Sumber : Sugiyono (2014:247)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum KPP Pratama Batu



Gambar 6: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Sumber: Data Primer Penulis (2016)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah salah satu unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, baik yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) maupun yang belum terdaftar. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sebuah Direktorat Jenderal yang berkerja dibawah naungan Kementerian Keuangan Indonesia yang memiliki tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206.2/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu merupakan bagian dari Kantor Wilayah DJP III yang mempunyai tugas dalam pelayanan pelaporan pajak, pendaftaran NPWP serta administrasi pajak lainnya. KPP Pratama Batu mulai beroperasi pada bulan Maret 2002 dengan tempat operasional masih bergabung dengan KPP Malang di Jalan Merdeka Utara No. 2 Malang. Sejak tanggal 1 Juli 2002, KPP Pratama pindah menempati milik KUD Batu di Jalan Diponegoro No.8 Batu dengan status kontrak sampai akhirnya tanggal 1 Januari 2005 KPP Pratama Batu berpindah ke Jalan Letjend S. Parman No 100 Malang, satu gedung dengan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu merupakan unit Eselon III yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah DJP III. KPP Pratama Batu adalah salah satu KPP yang memiliki kantor pelayanan terpisah dari wilayah pengawasannya. KPP ini membawahi wilayah Kota Batu, tetapi kantor pelayanannya masih menjadi satu dengan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang berlokasi di Jalan Letjen S. Parman No. 100 Malang.

2. Logo Direktorat Jenderal Pajak



Gambar 7: Logo Direktorat Jenderal Pajak

Sumber: www.pajak.go.id

3. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu mempunyai tugas pokok melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak tidak langsung lainnya berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 55 Peraturan Menteri Keuangan tersebut, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan penyajian informasi perpajakan;
- b. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;

- c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. penyuluhan perpajakan;
- e. pelayanan perpajakan;
- f. pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak;
- g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. pelaksanaan intensifikasi
- j. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- k. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- l. pembetulan ketetapan pajak;
- m. pelaksanaan administrasi kantor.

Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dalam rangka mewujudkan tujuan dan program utama yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak. Dalam pelaksanaannya, program tersebut dijabarkan dalam rencana strategis lima tahunan dan diperinci lagi dalam rencana kinerja tahunan. Rencana Strategis tersebut akan berfungsi memudahkan pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.

4. Wilayah Kerja KPP Pratama Batu

Wilayah Kerja KPP Pratama Batu adalah Kota Batu yang meliputi 3 kecamatan dengan 24 desa / kelurahan. Wilayah kerja KPP Pratama Batu dirincikan dalam tabel berikut:

Tabel 6: Wilayah Kerja KPP Pratama Batu

	Luas Wilayah	Kelurahan/Desa
Kota Batu	19.909,59 ha	
Kecamatan Batu	4.545,81 ha	Kel. Sisir Kel. Songgokerto Kel. Ngaglik Kel. Temas Desa Pesanggrahan Desa Oro-Oro Ombo Desa Sumberejo Desa Sidomulyo
Kecamatan Junrejo	2565,02 ha	Desa Bulukerto Desa Bumiaji Desa Gunungsari Desa Pandanrejo Desa Giripurno Desa Tulungrejo Desa Sumbergondo Desa Punten Desa Sumberbrantas
Kecamatan Bumiaji	12.797,89 ha	Desa Torongrejo Desa Mojorejo Desa Junrejo Desa Tlekung Desa Pendem Desa Beji Desa Dadaprejo

Sumber: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Batu (2016)

5. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak

a. Visi Direktorat Jenderal Pajak

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang terbaik demi
Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara

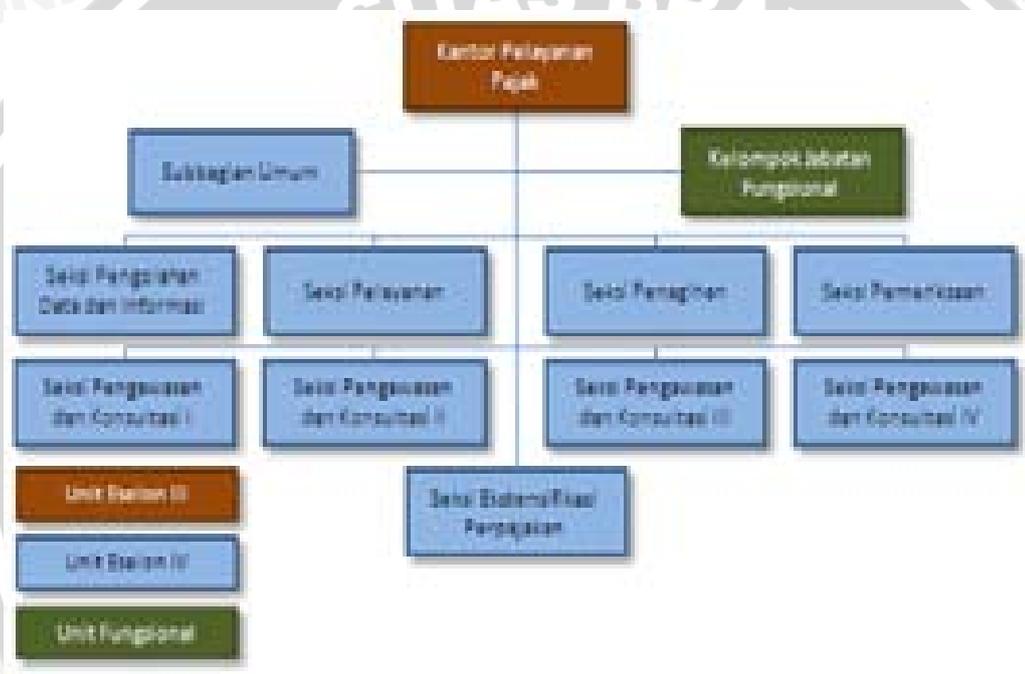
b. Misi Direktorat Jenderal Pajak

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakkan hukum yang adil

2. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan
3. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

6. Struktur Organisasi KPP Pratama Batu



Gambar 8: Struktur Organisasi KPP Pratama Batu

Sumber: www.pajak.co.id

KPP Pratama Batu di pimpin oleh Kepala Kantor yang membawahi satu Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal serta 9 (sembilan). Sebagai salah satu unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, KPP Pratama Batu mewujudkan sistem kerja yang baik dan mekanisme kerja yang professional dengan melakukan pembagian tugas yang jelas diantara para pelayan. Pembagian tugas dan wewenang dalam suatu lembaga



digambarkan dalam struktur organisasi kerja atau struktur organisasi kerja lembaga. Berdasarkan struktur organisasi tersebut makan tugas pokok, kewenangan serta tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah berikut:

a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-Filing*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.

c. Seksi Ektentifikasi dan Penyuluhan

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.

d. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.

e. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

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

f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV.

Masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

g. Seksi Pemeriksaan

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

h. Seksi penagihan

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

i. Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

7. Personalia KPP Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu termasuk dalam kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III. Adapun tugas dari KPP Pratama Batu adalah melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan operasional pelayanan pajak dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Tugas dari setiap pegawai kantor menjadi bahan perhatian pihak kantor, karena KPP Pratama Batu merupakan pelaksana teknis dibidang pendapatan pajak dalam wilayah kerjanya. Semua tugas yang berkaitan dengan pajak dalam wilayah kerjanya tidak lepas dari peran kinerja pegawai kantor, sehingga terbentuklah sebuah seksi yang mengatur masalah kepegawaian di KPP Pratama Batu yaitu, Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.

Unsur utama yang menjadi bahan perhatian penuh bagi Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal adalah uraian jabatan seluruh pegawai karena hasil uraian

jabatan seluruh pegawai termasuk output dari analisis jabatan pegawai yang berupa deskripsi jabatan dan spesifikasi jabatan merupakan informasi kepegawaian yang sangat penting.

Adapun isi dari uraian jabatan pegawai KPP Pratama Batu meliputi:

Tabel 7: Jenis Personalia Berdasarkan Posisi Jabatan

Jenis Jabatan	Jumlah (orang)
Struktural	68
Fungsional	3

Sumber: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)

Berdasarkan data tabel di atas, jabatan struktural di KPP Pratama Batu berjumlah 68 orang pegawai. Jabatan struktural ini secara jelas terdapat pada struktur organisasi dengan urutan jabatan struktural terendah adalah eselon IVb dan tertinggi adalah eselon Ia. Sedangkan jabatan fungsional yang merupakan jabatan yang tidak tercantum dalam struktur organisasi tetapi dalam menjalankan tugas pokok fungsi tidak bisa terlepas dari keberadaan organisasi tersebut diisi 3 orang pegawai.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Bab IV pasal 67 dan 68 bahwa kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah dan Kepala KPP Pratama yang bersangkutan. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut juga ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Kemudian, jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur

sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian, jenis personalia dibagi lagi berdasarkan eselon sehingga terdiri sebagai berikut:

Tabel 8: Jenis Personalia Berdasarkan Eselon

Jenis Eselon	Jumlah (orang)
Eselon III	1
Eselon IV	8
Fungsional	3
<i>Account Representative (AR)</i>	24
Pelaksana	30
Juru Sita	2
<i>Operator Console (OC)</i>	1
Bendaharawan	1
Sekretaris	1

Sumber: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)

Pembagian jenis personalia berdasarkan eselon di KPP Pratama Batu terdiri dari eselon III, Eselon IV, fungsional, *Account Representative (AR)*, Pelaksana, Juru sita, *Operator Console*, Bendaharawan, dan Sekretaris. Eselonisasi dalam lingkungan KPP Pratama diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Bab VII bahwa Kepala KPP Wajib Pajak Besar, Kepala KPP Madya, dan Kepala KPP Pratama adalah jabatan struktural eselon IIIa. Sedangkan Kepala Subbagian dan Kepala Seksi pada Kantor Wilayah adalah jabatan struktural eselon IVa. Adapun jenis personalia berdasarkan pangkat/golongan dibagi atas:

Tabel 9: Jenis Personalia Berdasarkan Pangkat / Golongan

Jenis Pangkat	Jumlah (orang)
II/a	5
II/c	9
II/d	12
III/a	7
III/b	21
III/c	6
III/d	5
IV/a	6

Sumber: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)

Membahas tentang tugas KPP Pratama Batu mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pelayanan e-Faktur, penekannya tidak hanya pada jumlah pegawai yang dimiliki saja tetapi juga menyangkut kualitas sumber daya tersebut (*human capital*) yang biasanya didasarkan pada tingkat pendidikan pegawai yang bersangkutan. Struktur pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menurut tingkat pendidikan disajikan sebagai berikut:

Tabel 10: Jenis Personalia Berdasarkan Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah (orang)
SMU	9
D1	13
D3	11
S1	33
S2	5

Sumber: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)

Berdasarkan tabel 10 di atas, dapat dilihat bahwa pegawai di KPP Pratama Batu didominasi oleh pegawai dengan tingkat pendidikan sarjana S1. Hal ini sesuai apabila dikaitkan dengan struktur jabatan di KPP, pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana Strata 1 mempunyai jabatan sebagai *Account Representative/ AR* atau *Fungsional Pemeriksa/ Penilai* (persyaratan pendidikan minimal AR dan Fungsional Pemeriksa/Penilai adalah Diploma 3) yang

merupakan garda terdepan KPP dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dan mengumpulkan penerimaan pajak. Jika dikaitkan dengan beberapa teori organisasi, pengalaman kerja dan pendidikan pegawai sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Adapun Jenis personalia berdasarkan masa kerja di KPP Pratama Batu sebagai berikut:

Tabel 11: Jenis Personalia Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah (orang)
0-5 tahun	14
6-10 tahun	10
11-15 tahun	14
16-20 tahun	14
21-25 tahun	9
25 tahun	9

Sumber: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)

Berdasarkan tabel di atas, pegawai di KPP Pratama Batu mempunyai masa kerja paling banyak berkisar 0-5 tahun, 11-15 tahun, dan 16-20 tahun. Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau ketrampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Selain itu pengalaman kerja juga dapat diukur dari lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang untuk dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga efektivitas kinerja bisa diraih. Berikut jenis personalia terbagi atas umur:

Tabel 12: Jenis Personalia Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (orang)
Dibawah 21 tahun	3
21-25 tahun	7
26-30 tahun	9
31-35 tahun	18
36-40 tahun	8
41-45 tahun	13
46-50 tahun	7
51-55 tahun	4
Diatas 55 tahun	2

Sumber: Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Batu (2016)

Personalialia di KPP Pratama Batu didominasi oleh pegawai dengan kisaran umur 31-35 tahun, sehingga dapat dikatakan bahwa struktur organisasi di KPP Batu cukup banyak diisi dengan pegawai berusia produktif.

B. Penyajian Data

1. Implementasi e-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai

a. Desain Program

Salah satu program reformasi administrasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu adalah instansi yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak yang telah menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang salah satunya adalah program/ layanan e-Faktur. Sebelum diterbitkannya peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-16/PJ/2014, faktur pajak yang merupakan bukti pemungutan PPN masih diterbitkan secara manual dan masih

menggunakan kertas. Jika diruntut ke belakang, pemberlakuan e-Faktur merupakan kelanjutan pembenahan administrasi PPN Direktorat Jenderal Pajak yang pada tahun 2010 telah mengembangkan aplikasi Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT). Desain aplikasi e-SPT yang menjadi tonggak pertama pembenahan administrasi PPN ini digunakan untuk mempermudah pengisian SPT. Pengembangan tersebut memberikan manfaat untuk memberi kemudahan baik kepada PKP maupun fiskus (petugas pajak) sehingga tidak perlu lagi *menginput/memasukkan* daftar Faktur Pajak yang cukup menyita waktu dan membutuhkan banyak kertas, fotokopi dan tempat pemberkasan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Bapak RN sebagai *Account Representative* Waskon 2 bahwa:

“Nah kita kan jadi enak, gampang mengawasinya, buka satu aplikasi saja dari kantor bisa ketahuan dari mulai e-SPT sampai ke permohonan faktur pajak yang dilakukan oleh WP. Jadi tinggal klik aja lewat komputer yang ada di kantor bisa mudah mencari data administrasi dari Wajib Pajak yang bersangkutan. Kalau dulu kan masih manual, pakai kertas. Jadi bener sih kalau misal e-faktur ini gunanya mempermudah administrasi dengan jumlah WP yang banyak”

Hasil wawancara tersebut menegaskan bahwa desain aplikasi e-Faktur yang telah dirancang oleh DJP ini sesuai dengan tujuan serta latar belakang dari layanan aplikasi e-Faktur. Tujuannya tidak lain adalah mengurangi beban administrasi faktur pajak yang diakibatkan dari meningkatnya kewajiban-kewajiban di bidang perpajakan, mulai dari mendaftarkan usaha, menghitung pajak terhutang, melaporkan pajak serta kewajiban membuat faktur pajak bagi para pengusaha. Manfaat dan tujuan e-faktur tidak hanya diperoleh oleh fiskus saja, akan tetapi kemudahan, kenyamanan dan keamanan juga dirperoleh oleh

PKP melalui aplikasi ini dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya khususnya pembuatan Faktur Pajak. Selain itu dari sisi pembeli (lawan transaksi dari PKP) pun terlindungi dari penyalahgunaan Faktur Pajak yang tidak sah.

E-Faktur sebagai aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak telah diatur dalam berbagai peraturan perpajakan, yaitu meliputi:

1. UU Nomor 42 TAHUN 2009 tentang Perubahan Ketiga atas UU Nomor 8 Tahun 1983 tentang PPN Barang dan Jasa dan PPNBM.
2. PMK-151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.
3. PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Prosedur Pemberitahuan dalam rangka Pembuatan, Tata Cara Pengisian Keterangan, Pembetulan atau Penggantian, dan Pembatalan Faktur Pajak.
4. PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak berbentuk Elektronik.

Berdasarkan Roadmap PPN yang telah di rancang oleh Direktorat Jenderal Pajak, sebelum diluncurkannya program e-Faktur pada tahun 2014, sistem pengadministrasian faktur pajak di Indonesia sempat mengalami perubahan berkali-kali. Perubahan tersebut terjadi karena selama ini belum ada aturan khusus yang mengatur secara detail terkait penggunaan faktur pajak. Seiring dengan

perkembangan teknologi, maka DJP menyempurnakan sistem administrasi faktor pajak berbasis teknologi untuk memudahkan pelayanan serta pengawasan sehingga penyalahgunaan faktor pajak dapat diminimalisir. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Bapak RN bahwa :

“ e-faktur kan bermula dari pembenahan sistem SPT hingga menjadi e-SPT terus ke e-NOFA. Jadi semuanya dilakukan *by system*. Nah kita kan jadi enak, gampang mengawasinya, buka satu aplikasi saja dari kantor bisa ketahuan dari mulai e-SPT sampai ke permohonan faktor pajak yang dilakukan oleh WP. ” (Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 7 Desember 2016, Pukul 14.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Kemunculan e-Faktur sebagai aplikasi baru yang telah dilaksanakan selama kurang lebih 1 tahun di KPP Pratama Batu tidak berarti menghentikan program e-NOFA yang lebih dahulu berjalan. Pada *Roadmap* Sistem Administrasi PPN memang menggambarkan bahwa setelah program e-NOFA dilaksanakan, e-faktur baru akan dijalankan pada tahun 2014. Keberadaan E-NOFA sebagai pendukung dari e-Faktur dipertegas oleh Bapak RN sebagai *Account Representatif* Waskon 2 bahwa:

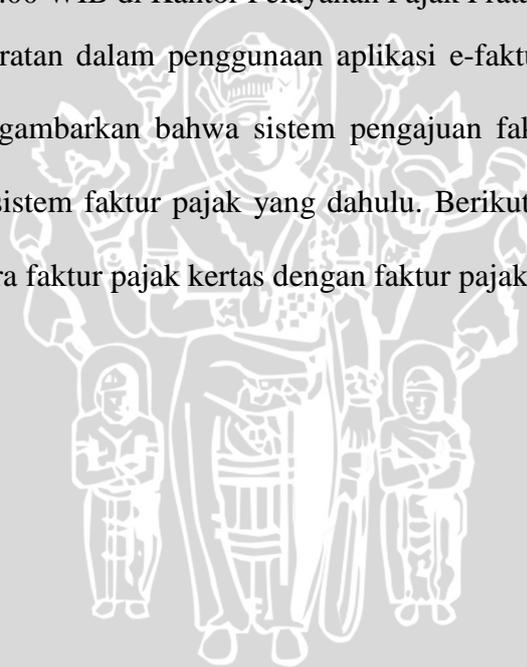
“e-NOFA itu bagian dari e-Faktur dek, jadi ya ga bisa sendiri-sendiri. Kalau pake aplikasi e-Faktur ya harus masukan nomor seri faktor juga. Jadi itu rangkaian, bukan berarti e-Faktur sendiri terus e-NOFA sendiri. Jadi mereka satu kesatuan yang nantinya menghasilkan faktor pajak elektronik. “(Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 7 Desember 2016, Pukul 15.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Pelaksanaan e-Faktur sejak 1 Juli 2014 diperkuat dengan terbitnya peraturan yang khusus mengatur mengenai *e-Tax Invoice* yaitu PER-17/PJ/2014. Peraturan tersebut merupakan perubahan dari peraturan PER-24/PJ/2012 dengan menambahkan pasal 9a pada ketentuan pasal 8 dan pasal 9. Sesuai peraturan

tersebut terdapat bagian baru yang dikemas secara modern yaitu PKP yang menggunakan e-Faktur, harus mengajukan sertifikat digital. Pengajuan sertifikat digital tersebut harus langsung dilaksanakan oleh direktur/penganggung jawab perusahaan yang bersangkutan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti bersama Bapak YL sebagai *Account Respresentative* Waskon 1 bahwa:

“ Sebelum menginstall aplikasi di laptop atau komputernya sendiri, PKP harus mengajukan sertifikat digital dulu. Jadi istilahnya aplikasi itu legal untuk digunakan. Tapi satu sertifikat hanya bisa digunakan untuk satu aplikasi saja.” (Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 1 Desember 2016, Pukul 10.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).

Adanya persyaratan dalam penggunaan aplikasi e-faktur berupa sertifikat digital tersebut, menggambarkan bahwa sistem pengajuan faktur pajak saat ini jauh berbeda dengan sistem faktur pajak yang dahulu. Berikut adalah perbedaan dari beberapa sisi antara faktur pajak kertas dengan faktur pajak elektronik:



Tabel 13: Perbedaan Faktur Pajak Kertas dengan Faktur Pajak Elektronik

NO	Keterangan	Faktur Pajak Kertas (Hardcopy)	Faktur Pajak Elektronik (e-Faktur)
1	Format	Bebas dan tidak ditentukan dan dapat mengikuti contoh pada lampiran Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 24 Tahun 2012 (PER 24/2012)	Ditentukan oleh sistem aplikasi elektronik yang ditentukan dan/ atau disediakan oleh Ditjend Pajak
2	Tanda tangan Pegawai/ pejabat yang ditunjuk oleh PKP	Tanda tangan basah di atas kertas faktur pajak	Tanda tangan elektronik berbentuk QR code
3	Jenis Transaksi	Seluruh penyerahan termasuk ekspor BKP dan/ atau JKP	Hanya penyerahan BKP dan /atau JKP
4	Prosedur lapor dan persetujuan	Dilaporkan ke Ditjend Pajak melalui SPT PPN	Dilaporkan ke Ditjend Pajak dengan cara diunggah dan mendapat persetujuan Ditjend Pajak
5	Pelaporan SPT PPN	Menggunakan aplikasi tersendiri	Menggunakan sistem aplikasi yang sama yang digunakan dalam pemb uatan e-Faktur
6	Bentuk dan Jumlah Lembar	Diwajibkan berbentuk kertas dan jumlah lembar diatur	Tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas

Sumber: Data Diolah (2016)

Berdasarkan tabel di atas terdapat 6 poin perbedaan dalam faktur pajak kertas dengan faktur pajak elektronik. Mulai dari format faktur pajak elektronik yang ditentukan oleh sistem DJP secara terpusat sehingga berbeda dengan faktur pajak kertas yang sebelumnya bebas dan dapat mengikuti contoh pada lampiran

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 24 Tahun 2012 (PER 24/2012). Kemudian, yang kedua adalah Tanda tangan elektronik berbentuk *QR Code* merupakan keistimewaan dari aplikasi ini. *QR Code* tersebut akan menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan dan dapat dilihat menggunakan aplikasi *QR Code* scanner yang ada di *smartphone* atau *gadget*. Perbedaan yang ketiga adalah mengenai bentuk dan lembar yang sebelumnya sudah dipaparkan di atas bahwa pada saat e-NOFA diimplementasikan, jumlah faktur yang diterbitkan dibatasi oleh KPP. Hal ini berbeda ketika PKP menggunakan e-faktur jumlah penerbitan fakturnya tidak dibatasi dan tidak diwajibkan untuk dalam bentuk kertas. Perbedaan yang keempat adalah Jenis transaksi, penggunaan e-faktur terbatas pada transaksi penyerahan BKP/ JKP. Perbedaan yang kelima adalah Pelaporan SPT PPN yang sebelumnya berbeda aplikasi, namun pada e-faktur, menjadi satu kesatuan sistem yang terintegrasi antara e-SPT, e-NOFA, dan e-Faktur sendiri. Perbedaan yang terakhir adalah prosedur lapor atau persetujuan Ditjend pajak yang sebelum adanya e-faktur pelaporannya berbarengan dengan SPT PPN. Namun kini dengan e-faktur lebih mudah karena dapat dilaporkan langsung dengan cara mengupload dan mendapat persetujuan dari DJP.

Mekanisme penggunaan e-Faktur merupakan tugas masing-masing KPP sebagai bagian dari pelayanan kepada Wajib Pajak. E-Faktur tersebut merupakan tugas dari seksi pelayanan dari KPP. Pelayanan terhadap e-Faktur dilakukan di bagian TPT dan dilayani oleh petugas e-Faktur. Petugas yang bersangkutan wajib memberikan terlebih dahulu dokumen persyaratan dalam penggunaan e-faktur. Berikut adalah penyajian data terkait dengan penggunaan e-faktur di KPP Pertama

Batu yang dikelompokkan menjadi jumlah WP dan PKP di KPP Pratama Batu, target dan realisasi penerimaan pajak, jumlah pengguna e-faktur.

1. Jumlah Wajib pajak di KPP Pratama Batu

KPP Pratama Batu membawahi 3 kecamatan yang merupakan daerah yang berpotensi akan sektor perdagangan, hotel, dan restoran. Letak geografis serta keberadaan Kota Batu yang berpotensi menjadi Kota Wisata tentunya menyebabkan keberagaman Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batu. Keberagaman Wajib Pajak tersebut sesuai dengan jenis usaha masing-masing Wajib Pajak yang melakukan jenis usaha dan juga ditambah dengan WP OP (Wajib Pajak Orang Pribadi). Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batu terdiri dari WP OP (Wajib Pajak Orang Pribadi) dan WP Badan (Wajib Pajak Badan). WP OP hingga kini lebih mendominasi jumlah WP secara keseluruhan di KPP Pratama Batu. Diantara Wajib Pajak tersebut beberapa merupakan Wajib Pajak yang sudah dikukuhkan sebagai PKP, sehingga memiliki kewajiban untuk menggunakan e-Faktur. Jumlah PKP lebih banyak didominasi oleh PKP Badan daripada PKP OP. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa WP OP yang melakukan kegiatan usaha di wilayah kerja KPP Pratama Batu masih sedikit. Berikut adalah Jumlah WP beserta PKP yang terdaftar di KPP Pratama Batu selama 2 tahun terakhir:

Tabel 14: Jumlah WP dan PKP di KPP Pratama Batu (2014-2015)

Jenis WP	2014			2015		
	Terdaftar	Non Efektif	PKP	Terdaftar	Non Efektif	PKP
OP	19.726	2.311	35	21.388	2.315	36
Badan	2.563	604	331	2.719	607	347
Total	22.606	2.926	366	24.462	2.933	383

Sumber : Arsip Seksi PDI KPP Pratama Batu (2016)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah WP di KPP Pratama Batu mengalami kenaikan selama 2 tahun terakhir. Jumlah WP di KPP Pratama Batu mengalami kenaikan dari 22.606 pada tahun 2014 menjadi 24.462 di tahun 2015, atau mengalami kenaikan sebesar 1.856 Wajib Pajak. Berdasarkan data tersebut, WP OP mengalami kenaikan sebesar 1662 dan WP Badan mengalami kenaikan 156. WP OP di KPP Pratama Batu mengalami perkembangan yang lebih cepat dibandingkan dengan WP Badan.

Perkembangan jumlah WP di KPP Pratama Batu diimbangi dengan bertambahnya PKP. Jumlah PKP OP mengalami kenaikan sebesar 1 PKP dan PKP Badan sebesar 16 PKP.

2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Batu

Pajak merupakan faktor penting dan penyumbang terbesar dalam penerimaan APBN. Sumber keuangan negara yang berasal dari pajak tersebut akan digunakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan negara termasuk

didalamnya adalah digunakan untuk pembangunan. Saat ini yang terjadi adalah pemerintah Indonesia berusaha memperbaiki ekonomi di tahun 2016 setelah melewati badai ekonomi di tahun 2015 dengan mengupayakan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pemerintah Indonesia telah memberlakukan beberapa kebijakan penting pada sisi pendapatan, seperti sistem pengajuan pengembalian pajak elektronik (e-Faktur) dan perbaikan strategi audit pajak penghasilan. Upaya tersebut juga dibarengi dengan usaha pemerintah yang terus menaikkan target penerimaan pajak setiap tahunnya. Penetapan target penerimaan pajak dilihat dari realisasi penerimaan pajak pada tahun sebelumnya dan juga potensi perpajakan di Indonesia.

Salah satu cara yang dilakukan oleh DJP dalam merealisasikan target adalah dengan membagi target penerimaan pajak tersebut dilimpahkan kepada 31 Kanwil DJP di Indonesia. Pembangunan jumlah target penerimaan pajak kepada 31 Kanwil DJP tersebut disesuaikan kembali dengan realisasi penerimaan pajak masing-masing Kanwil DJP dan juga potensi pajaknya yang dilihat dari letak geografis. Atas tanggung jawab tersebut Kanwil DJP membaginya kepada masing-masing KPP yang berada di bawah naungannya. KPP sebagai instansi vertikal yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan pajak. Begitu juga dengan KPP Pratama Batu bertanggung jawab untuk mengumpulkan pajak dari rakyat di wilayah kerjanya yang terbagi atas 3 kecamatan yaitu kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo dan Kecamatan Bumiaji sesuai dengan target penerimaan

pajak yang ditetapkan. Berikut adalah target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Batu tahun 2011-2015:

Tabel 15: Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Keseluruhan di KPP Pratama Batu pada Tahun 2011-2015

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Presentase Realisasi Penerimaan Pajak
2011	88.279.273.222	62.894.509.436	71.24%
2012	71.108.282.546	69.695.305.900	98.01%
2013	80.004.409.000	72.239.013.184	90.29%
2014	95.400.028.000	87.598.772.159	91.82%
2015	119.868.820.999	143.548.878.635	119.75%

Sumber : Arsip Seksi PDI KPP Pratama Batu, data diolah (2016)

Berdasarkan data yang tersajikan dalam tabel di atas. Target penerimaan pajak di KPP Pratama Batu selama 5 tahun terakhir selalu dibuat lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Realisasi penerimaan pajak secara umum selama 5 tahun terakhir juga mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal tersebut perlu menjadi perhatian khusus oleh DJP yang ingin meningkatkan penerimaan pajak. Penyajian data lain selain target dan realisasi penerimaan pajak secara umum, peneliti juga menyajikan data target dan realisasi PPN di KPP Pratama Batu. Penyajian data Target dan realisasi PPN ini disajikan oleh peneliti karena data tersebut berhubungan dengan fokus penilaian ukuran prestasi kinerja atas desain program e-faktur. Berikut adalah data target dan realisasi penerimaan PPN di KPP Pratama Batu selama 5 tahun terakhir.

Tabel 16: Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di KPP Pratama Batu pada Tahun 2011-2015

NO	Tahun	Target Penerimaan PPN	Realisasi Penerimaan PPN	Presentase Realisasi Terhadap Target Penerimaan PPN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (4): (3)*(100%)
1	2011	39.993.457.140	19.573.821.510	48,94%
2	2012	24.054.462.180	17.791.136.086	73,96%
3	2013	29.815.588.500	23.750.400.345	79,65%
4	2014	31.658.945.000	30.551.196.992	96,50%
5	2015	42.455.302.259	67.124.510.526	158,10%

Sumber: Arsip Seksi PDI, KPP Pratama Batu, data diolah (2016)

Berdasarkan data yang tersajikan di tabel di atas, target penerimaan PPN mengalami fluktuatif. Tahun 2011, DJP menetapkan target penerimaan yang cukup tinggi yaitu sebesar Rp.39.993.457.140 dengan realisasi sebesar Rp. 19.573.821.510 atau sekitar 48,94% dari target yang ditetapkan. Hal tersebut sangat jauh dari yang diharapkan, sehingga DJP menetapkan target penerimaan PPN pada tahun 2012 jauh lebih rendah dibandingkan tahun 2011 yaitu sebesar Rp. 24.054.462.180. Kebijakan tersebut cukup efektif dikarenakan realisasi penerimaan pajak tahun 2012 yaitu sebesar 73,96% dari target yang ditetapkan. Mengacu pada presentase tahun 2012 maka pada tahun 2013 DJP kembali menaikkan target penerimaan pajak sebesar Rp. 5.761.126.320 dari tahun 2012. Pada tahun 2014 DJP kembali menaikkan target dengan pencapaian realisasi target yang baik hingga 96,50%. Pada tahun 2015 target penerimaan PPN cukup

tinggi dari tahun 2014 yang hanya 31.658.945.000. Target penerimaan PPN yang cukup tinggi ini mampu dicapai dengan tingkat realisasi sebesar 158,10%.

Penetapan target penerimaan pajak dan realiasi dari target tersebut juga dapat dijadikan ukuran dalam penilaian kinerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak selaku instansi yang bertugas untuk mengumpulkan pajak. Pengukuran kinerja melalui target serta realisasi penerimaan pajak tersebut biasa digunakan oleh ahli ekonomi atau pembuat kebijakan baik secara informal maupun formal dalam menilai kinerja DJP.

Akan tetapi, penilaian ukuran kinerja tidak cukup berdasarkan target penerimaan pada lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) yang sudah dipaparkan di atas. Hal tersebut dikarenakan penilaian berdasarkan target penerimaan di lingkup KPP termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu mempunyai kelemahan yaitu target penerimaan belum tentu mencerminkan potensi pajak yang ada di wilayah kerja KPP Pratama tersebut, karena tidak memperhitungkan besarnya *tax base* yang dihadapi KPP Pratama tersebut. Oleh karena itu, DJP tidak hanya melakukan penilaian ukuran kinerja berdasarkan realisasi penerimaan tetapi juga dilandasi oleh Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2011 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan. Salah satu *output* dari peraturan ini adalah kewajiban organisasi untuk menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Pada LAKIP kinerja DJP dan satuan kerja yang

berada di bawahnya tidak hanya diukur berdasarkan penerimaan perpajakan maupun presentase realisasinya. Di dalam LAKIP juga diperhitungkan kinerja DJP berdasarkan IKU (Indikator Kinerja Utama) lainnya yang terdapat di dalam *Balance Score Card* masing-masing unit pelaporan seperti aspek pelayanan serta aspek pembelajaran organisasi. Berdasarkan peraturan tersebut pula maka seluruh pegawai di lingkungan DJP wajib menjalankan ketentuan penilaian prestasi kerja PNS yang tercantum di dalamnya. Dalam mempermudah pelaksanaan penilaian prestasi kerja tersebut, DJP saat ini sedang membangun aplikasi Pengelolaan Kinerja melalui aplikasi internal DJP.

Berdasarkan penyajian data di atas, keberadaan desain program aplikasi e-Faktur dengan melibatkan teknologi informasi (terutama internet) yang dikembangkan oleh DJP ini, membuat perubahan yang signifikan dalam pembuatan faktur pajak. Selain itu, desain e-Faktur memberikan kemudahan pengawasan terhadap sistem administrasi faktur pajak yang sebelumnya bersifat manual dan menimbulkan beberapa masalah penyalahgunaan faktur pajak. Penilaian ukuran prestasi kinerja atas desain program e-faktur dapat diukur dari meningkatnya realisasi serta target penerimaan PPN di KPP Pratama Batu.

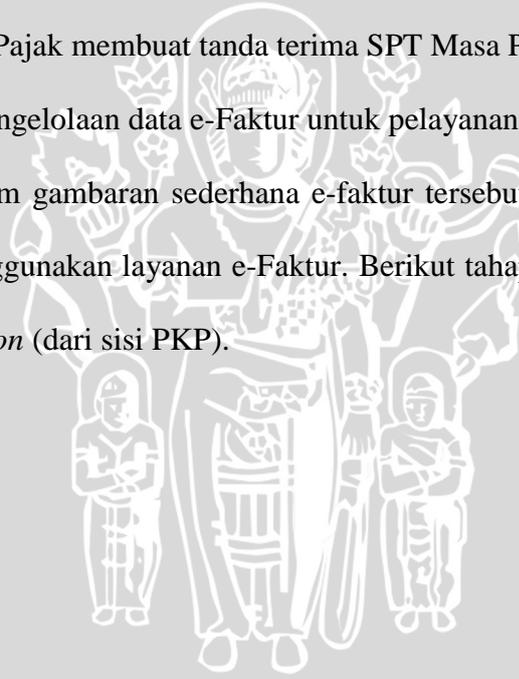
b. Pelaksanaan Program

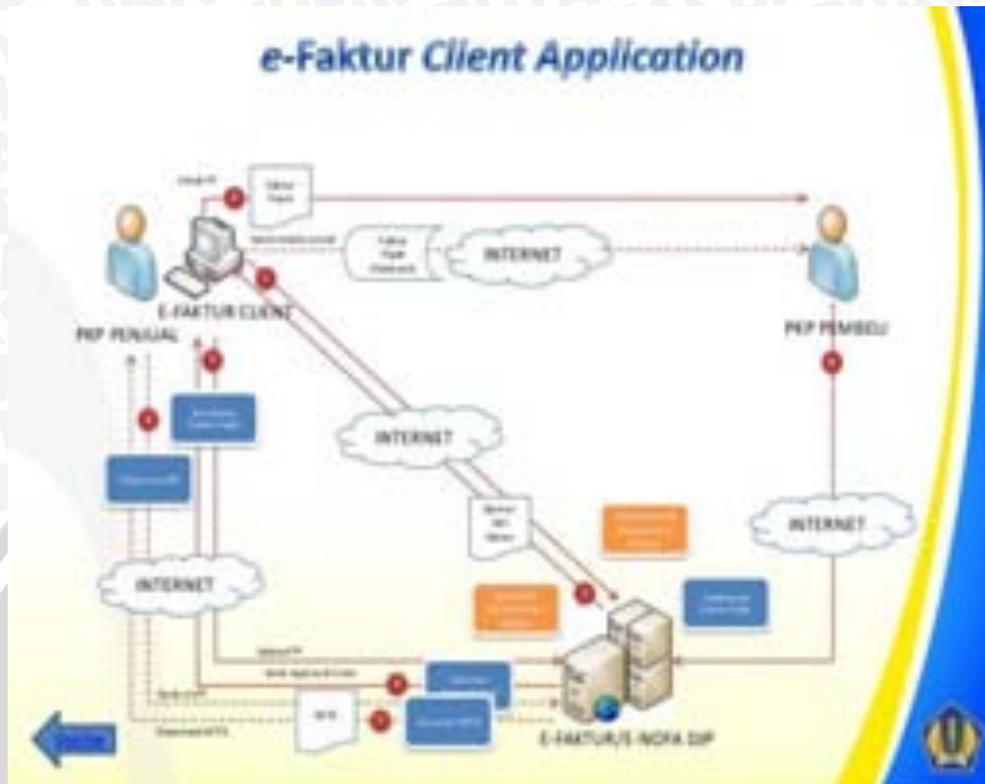
Gambaran secara umum aplikasi e-Faktur dapat dibagi ke dalam 9 langkah sederhana yaitu:

1. Pengusaha Kena Pajak (PKP) menutup kontrak/ kesepakatan penyerahan, membuat faktur pajak, dan melakukan pencatatan baik secara manual/ dengan sistem;

2. Pengusaha Kena Pajak (PKP) memasukan data faktur pajak secara manual atau dengan impor data ke aplikasi e-Faktur;
3. Pengusaha Kena Pajak (PKP) melaporkan Faktur Pajak ke DJP via e-faktur dan secara *online*;
4. DJP memberikan persetujuan /*approval* Faktur Pajak;
5. Pengusaha Kena Pajak dapat *create* PDF dan cetak-Faktur;
6. PKP membuat SPT PPN dalam aplikasi e-Faktur;
7. PKP melaporkan SPT PPN langsung ke KPP atau via e-Filling;
8. Kantor Pelayanan Pajak membuat tanda terima SPT Masa PPN;
9. DJP melakukan pengelolaan data e-Faktur untuk pelayanan dan pengawasan;

Namun, didalam gambaran sederhana e-faktur tersebut terdapat beberapa tahapan sebelum menggunakan layanan e-Faktur. Berikut tahapan secara detail e-Faktur *client application* (dari sisi PKP).





Gambar 9: Ilustrasi Alur Kerja e-Faktur

Sumber: Dokumen Direktorat Jendral Pajak (2014)

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan secara rinci lagi bahwa prosedur yang harus dilengkapi oleh PKP dalam penggunaan e-Faktur adalah:

- 1) Melengkapi Formulir Surat Permohonan dan Persyaratan

Sebelum menggunakan e-Faktur, Pengusaha Kena Pajak (PKP) diharuskan terlebih dahulu memiliki Sertifikat Elektronik untuk keamanan transaksi penggunaan Faktur Pajak elektronik (e-Faktur). Oleh karena itu, PKP harus mencermati syarat dan ketentuan pemberian Sertifikat Elektronik untuk mendapatkannya. PKP tidak dikenakan biaya apapun termasuk dalam memperoleh sertifikat elektronik. Hal tersebut sesuai dengan

yang diungkapkan oleh Ibu AA sebagai *Account Representative* Waskon 1 bahwa:

“ Jadi, sebelum pengaplikasian layanan e-faktur, PKP terlebih dahulu meminta dan mengisi lembar syarat dan ketentuan permohonan sertifikat elektronik terlebih dahulu di TPT. PKP dalam mengajukan permohonan Sertifikat Elektronik itu ga perlu pake biaya, karna semua jenis layanan administrasi perpajakan memang tidak dipungut biaya” (Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 7 Desember 2016, Pukul 13.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Berdasarkan Lampiran IH Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014, pengajuan permintaan sertifikat elektronik oleh Pengusaha Kena Pajak harus sesuai dengan format dan melampirkan dokumen yang harus dipenuhi sesuai ketentuan yaitu:

- a. Surat Pernyataan Persetujuan Penggunaan Sertifikat Elektronik Direktorat Jenderal Pajak dengan format surat sesuai Lampiran II Pengumuman Direktur Peraturan Perpajakan I Nomor PENG-3/PJ.02/2014.
- b. Fotokopi SPT Tahunan PPh Badan beserta bukti penerimaan surat/tanda terima pelaporan SPT Tahunan PPh Badan.
- c. Fotokopi Identitas Diri Pengurus yang mengurus surat permintaan sertifikat elektronik ini (untuk WNI adalah KTP atau untuk WNA adalah Paspor/KITAS/KITAP).
- d. Fotokopi Kartu Keluarga Pengurus yang mengurus surat permintaan sertifikat elektronik ini.

e. *Softcopy* pas foto terbaru pengurus yang mengurus surat permintaan sertifikat elektronik ini yang disimpan dalam *Compact Disc (CD)* dan *file* namanya diberi nama dengan format: “NPWP PT-Nama Pengurus-Nomor Induk Kependudukan”

f. Nama Pengurus yang mengurus surat permintaan sertifikat elektronik ini tercantum dalam SPT Tahunan PPh Badan.

Selain dokumen-dokumen yang sudah disebutkan di atas dalam proses pengajuan permintaan sertifikat elektronik ini, PKP perlu membawa dan memperlihatkan kepada petugas KPP yang melayani beberapa dokumen seperti berikut:

- a. SPT Asli Tahunan PPh Badan beserta bukti penerimaan surat/tanda terima pelaporan SPT Tahunan PPh Badan.
- b. Asli Identitas Diri Pengurus yang mengurus surat permintaan sertifikat elektronik ini (untuk WNI adalah KTP atau untuk WNA adalah Paspor/KITAS/KITAP)
- c. Asli Kartu Keluarga Pengurus yang mengurus surat permintaan sertifikat elektronik ini
- d. Surat pemberitahuan Kode Aktivasi dari KPP
- e. Email dari KPP yang berisi Password aktivasi akun PKP

1) Menyiapkan perangkat computer dengan spesifikasi standart

Setelah memperoleh Sertifikat Elektronik untuk penggunaan e-Faktur, PKP tentu perlu menyiapkan seperangkat komputer dengan spesifikasi standard yaitu: *Processor Dual Core, RAM 3 GB, Hard disk* dengan sisa *space* min 50GB, *Monitor, Mouse* dan *Keyboard*. Komputer dengan spesifikasi tersebut harus ter-*install* Sistem Operasi (*Linux, MacOS* maupun *Microsoft Windows*), *Java* versi 1.7 dan *PDF Reader (Adobe Acrobat Reader* dan sejenisnya). Selain itu, komputer juga harus dapat terhubung ke jaringan internet, tidak perlu 24 jam terkoneksi, cukup pada saat tertentu saja.

2) Upload Faktur Pajak

Setelah berhasil melakukan instalasi aplikasi e-Faktur dan sertifikat elektronik berhasil diotentifikasi, proses selanjutnya adalah input Faktur Pajak yang ada ke dalam aplikasi e-Faktur. Input Faktur Pajak dilakukan seperti halnya input Faktur Pajak konvensional, *key in* dan *import file csv*. PKP yang mempunyai transaksi dalam jumlah banyak dan telah mempunyai sistem penerbitan Faktur Pajak tersendiri, tidak harus menginput data Faktur Pajaknya satu per satu setiap transaksi (*key in*). Mereka dapat melakukan impor data dari sistem Faktur Pajak-nya ke aplikasi e-Faktur dengan menggunakan skema dan mekanisme impor data melalui aplikasi e-Faktur. Pada tahap *entry* data ini tidak diperlukan koneksi internet.

- 3) Pelaporan e-Faktur dengan cara meng-*upload* seluruh data Faktur Pajak ke sistem Ditjen Pajak untuk memperoleh persetujuan.

Dalam proses persetujuan ini, sistem di Ditjen Pajak akan melakukan pengecekan identitas PKP dan Nomor Seri Faktur Pajak. Pengecekan Identitas meliputi pengecekan NPWP baik Penerbit Faktur Pajak maupun lawan transaksinya, status PKP dari Penerbit Faktur Pajak (wajib e-Faktur atau tidak dsb). Sedangkan pengecekan nomor seri Faktur Pajak meliputi apakah nomor seri yang tertera didalamnya benar merupakan jatah nomor seri penerbit Faktur Pajak dan apakah tanggal Faktur Pajak tersebut valid berdasarkan sistem DJP.

- 4) Persetujuan dari Dirjen Pajak

Setelah e-Faktur memperoleh persetujuan dari Ditjen Pajak, barulah e-Faktur merupakan Faktur Pajak yang sah proses penerbitannya. Dalam hal keterangan yang tercantum pada e-Faktur merupakan keterangan yang tidak sebenarnya atau tidak sesungguhnya, maka e-Faktur tersebut tidak memenuhi kriteria lagi sebagai Faktur Pajak yang sah. E-Faktur yang tidak memperoleh persetujuan dari Ditjen Pajak, bukan merupakan Faktur Pajak yang sah. Konsekuensinya, Faktur Pajak tersebut tidak dapat digunakan sebagai kredit pajak oleh lawan transaksi. Dalam proses approval, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan melakukan pengecekan, meliputi:

- a) NPWP (apakah NPWP penerbit Faktur atau NPWP lawan transaksi penerbit Faktur valid)

- b) Status PKP (Apakah Penerbit Faktur merupakan PKP pada saat tanggal Faktur Pajak diterbitkan dan Apakah PKP yang menerbitkan Faktur merupakan PKP yang wajib menerbitkan e-Faktur)
- c) Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP, Apakah Nomor Seri yang tertera di Faktur Pajak benar merupakan jatah nomor seri penerbit Faktur Pajak dan Apakah tanggal Faktur Pajak tidak kurang dari/sebelum tanggal Pemberitahuan NSFP dari DJP)

Mengenai batas waktu *upload* e-Faktur atau pelaporan e-Faktur ke dalam sistem DJP, sampai saat ini hal tersebut belum diatur. Namun, sesuai dengan proses bisnis perusahaan yang lazim atau wajar, pembeli akan meminta Faktur Pajak sesegera mungkin. Sehingga PKP akan segera melaporkan Faktur Pajak, setelah direkam. Pelaporan yang segera juga bermanfaat untuk menghindari adanya transaksi yang lupa tidak dilaporkan atau lupa di-*upload* ke sistem DJP, yang akan mengakibatkan dikenakannya sanksi perpajakan. Data atau keterangan yang terdapat pada e-Faktur yang telah diberikan persetujuan oleh DJP adalah sama dengan data yang dimiliki oleh DJP. Untuk itu, PKP perlu memastikan keterangan fisik yang ada di cetakan e-Faktur sama dengan data yang ada pada Sistem e-Faktur DJP. Kemudian keamanan faktur pajak dengan keberadaan *Scan QR Code* yang ada pada cetakan e-Faktur dengan aplikasi “*QR Reader*” dapat disesuaikan pada layar smartphone pembeli. Apabila memiliki kesamaan dengan data yang tertera pada cetakan e-Faktur tersebut, berarti e-Faktur tersebut valid.

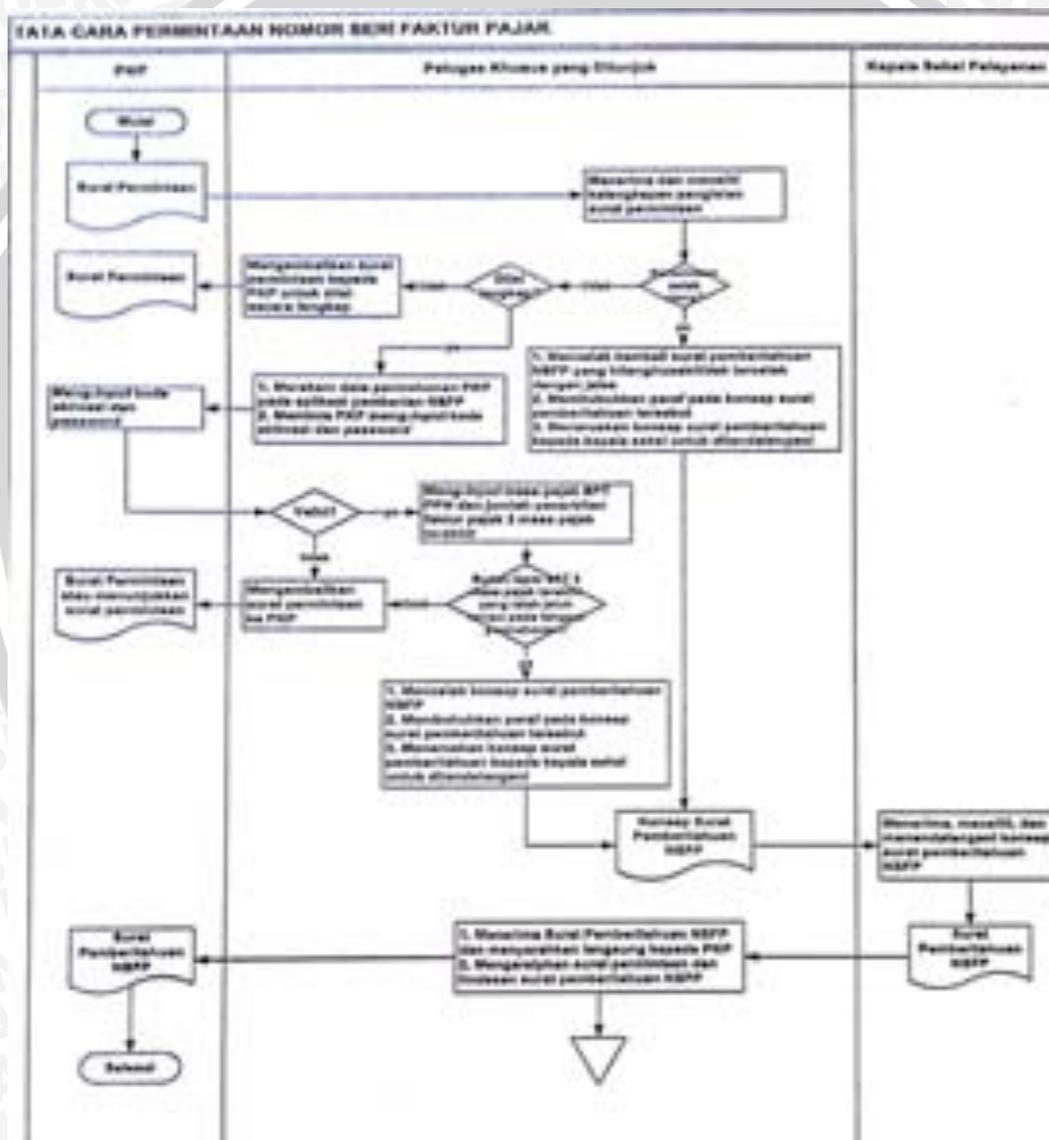
Berdasarkan gambar ilustrasi serta *output* hasil e-Faktur dapat ditarik kesimpulan bahwa e-faktur kaitannya sangat erat dengan penomoran seri faktur pajak. Sebelum DJP melakukan *approval* terhadap faktur pajak yang sah, DJP akan memeriksa apakah nomor seri faktur PKP valid atau tidak. Oleh karena itu, dalam proses pengaplikasian e-Faktur, PKP juga harus mempunyai nomor seri faktur pajak. Berikut adalah prosedur kerja/ operasi yang harus dilaksanakan oleh pihak KPP atau petugas khusus terkait pelayanan tata cara permintaan nomor seri faktur pajak oleh Pengusaha Kena Pajak:

1. Petugas khusus menerima surat permintaan nomor seri faktur pajak (NSFP) dari PKP
 - a) Dalam hal surat permintaan belum diisi lengkap, Petugas meminta kepada PKP untuk melengkapinya
 - b) Dalam hal surat permintaan sudah diisi lengkap, Petugas masuk ke sistem pemberian Nomor Seri Faktur Pajak nasional dan meng-input data permintaan PKP
2. Petugas khusus mempersilakan PKP untuk menginput Kode Aktivasi dan Password pada sistem secara mandiri
 - a) Dalam hal PKP salah meng-input Kode Aktivasi dan/ atau Password, surat permintaan dikembalikan kepada PKP; atau
 - b) Dalam hal Kode Aktivasi dan Password yang di-input PKP benar, Petugas melanjutkan ke proses selanjutnya
3. Petugas khusus meng-input masa pajak. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN yang telah dilapor selama tiga (3) bulan berturut turut yang telah

jatuh tempo pada tanggal permintaan beserta jumlah penerbitan Faktur Pajaknya.

- a) Dalam hal PKP belum melaporkan SPT Masa PPN untuk 3(tiga) bulan berturut turut yang telah jatuh tempo pada tanggal permintaan diajukan, surat permintaan dikembalikan ke PKP ; atau
 - b) Dalam hal PKP sudah melaporkan SPT Masa PPN untuk 3(tiga) bulan berturt-turut yang telah jatuh tempo pada tanggal permintaan diajukan, Petugas mencetak dan memparafkonsep Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak.
4. Dalam hal surat pemberitahuan Nomor seri Faktur Pajak hilang, rusak, atau tidak tercetak dengan jelas, PKP dapat mengajukan permintaan cetak ulang surat pemeberitahuan tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak
- a) Petugas khusus menerima surat permintaan Nomor Seri Faktur Pajak yang hilang, rusak atau tidak tercetak jelas dengan PKP;
 - b) Petugas khusus mencetak kembali surat pembreitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang bersangkutan dan membubuhkan paraf pada konsep surat pemeberitahuan yang dimaksud;
5. Petugas Khusus menyerahkan konsep surat pemberitahuan Nomor seri Faktur Pajak kepada Kepala seksi Pelayanan
6. Kepala Seksi Pelayanan menerima, menilitim dan menadatangani konsep surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak dan meneruskan ke Petugas khusus untuk disampaikan ke PKP

7. Petugas khusus menyerahkan langsung Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktor Pajak kepada PKP, kemudian mengarsipkan dan menggabungkan berkas permintaan PKP dengan tindakan Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktor Pajak
8. Selesai



Gambar 11: Tata Cara Permintaan Nomor Seri Faktur

Sumber: Dokumen KPP Pratama Batu (2016)

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu melakukan berbagai langkah untuk mengenalkan e-Faktur kepada wajib pajak khususnya PKP dengan medayagunakan struktur personalia sebagai bentuk usaha dalam mencapai target realisasi PPN tersebut. Langkah pertama adalah dengan melakukan sosialisasi kepada PKP. Sosialisasi merupakan langkah penting yang harus diambil oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu karena pengenalan e-Faktur kepada PKP sangat perlu dilakukan agar wajib PKP mengetahui lebih dalam tentang kegunaan peraturan baru yang dikeluarkan DJP dalam pembuatan faktur pajak oleh PKP.

KPP Pratama Batu memiliki beberapa bentuk sosialisasi e-Faktur antara lain seperti dalam bentuk pertemuan, melalui surat, spanduk, banner, *leaflet*. Selama ini KPP Pratama Batu lebih memprioritaskan melakukan sosialisasi dengan pertemuan langsung/mendatangi langsung PKP karena sosialisasi dalam bentuk seperti inilah yang efektif. Selain itu, PKP lebih sering menghubungi *Account Representative* yang menangani PKP tersebut untuk menggali informasi sebanyak banyaknya terkait e-Faktur. Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu AA sebagai *Account Representative* Waskon 1 bahwa:

“Sosialisasi e-Faktur sudah banyak dilakukan. Kebanyakan kita sih datang langsung ke tempat PKP. Kita juga sudah sering mengadakan kelas pajak, mengumpulkan seluruh PKP, biar PKP paham gimana cara pengaplikasian e-faktur itu.” (Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 7 Desember 2016, Pukul 13.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Pada hasil wawancara tersebut Ibu AA juga menjelaskan bahwa sosialisasi e-Faktur dilakukan oleh seksi Pelayanan bersama *Account Representative*. Sosialisasi tersebut tidak hanya bertujuan untuk mengenalkan e-Faktur kepada PKP, namun sosialisasi juga bertujuan untuk menambah pengetahuan PKP

mengenai kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dapat meningkat. Selain mengadakan sosialisasi secara langsung kepada PKP, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu juga membagikan brosur atau *leaflet* dan juga memasang sejumlah *banner* terkait e-Faktur.





Gambar 12: Leaflet E-Faktur

Sumber: Dokumen KPP Pratama Batu (2015)

Pada dasarnya Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan peraturan mengenai sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Surat Edaran Dirjen Pajak SE-22/PJ/2007 tentang penyeragaman sosialisasi perpajakan bagi masyarakat. Direktur Jenderal Pajak juga mengeluarkan Keputusan Dirjen Pajak KEP-114/PJ/2005 tentang pembentukan tim sosialisasi perpajakan serta Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 99/PJ/2011 tentang Pedoman Pembentukan Tim Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Adapun pembagian tugas yang dilakukan oleh tim sosialisasi perpajakan adalah menyiapkan metode dan materi sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa dan masyarakat wajib pajak, yang berfungsi meningkatkan pemahaman pelajar, mahasiswa dan masyarakat wajib pajak tentang perpajakan, dan tugas-tugas lain yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Berikut adalah

pembagian tugas tim sosialisasi pada tingkat KPP sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 99/PJ/2011:



Gambar 13: Struktur Tim Penyuluhan Perpajakan Tingkat KPP Pratama

Sumber: www.ortax.org

Tabel 17: Tugas dan Tanggung Jawab Tim Penyuluh Perpajakan Tingkat Kantor
Pelayanan Pajak Pratama

No	Jabatan		Tugas dan Tanggung Jawab
1	Penanggungjawab	Kepala KPP	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengkoordinasikan penyusunan Tim Penyuluh Perpajakan tingkat KPP b. Berkoordinasi dengan Kantor Wilayah DJP terkait pembentukan dan pelaksanaan kegiatan Tim c. Melakukan kegiatan penyuluhan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala KPP
2	Ketua	Kasi Ekstentifikasi Perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja penyuluhan tingkat kanwil sesuai arahan Penanggung jawab b. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan tingkat KPP berdasarkan arahan Penanggungjawab c. Memantau pelaksanaan kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh Tim d. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan penyuluhan dengan KP2KP (jika ada) e. Melaksanakan kegiatan penyuluhan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala KPP

3	Sekretaris	Kasi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyusun konsep rencana kerja penyuluhan setiap tahunnya b. Mengagendakan rapat Tim Penyuluhan Perpajakan c. Membuat dan mendistribusikan notula rapat serta korespondensi dalam rangka kegiatan penyuluhan d. Mengadministrasikan seluruh data dan dokumen terkait kegiatan penyuluhan e. Melaksanakan kegiatan penyuluhan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala KPP
4	Ketua Subtim Materi	Kasi Waskon	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyiapkan materi sosialisasi/penyuluhan untuk digunakan oleh Tenaga Penyuluh b. Menyiapkan data dalam rangka pemetaan calon <i>audience</i> penyuluhan (<i>mapping</i> peserta) c. Melaksanakan kegiatan penyuluhan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala KPP
5	Ketua Subtim Sarana dan Prasarana	Kasubag Umum	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan koordinasi dengan Ketua terkait kebutuhan sarana-prasarana penyuluhan b. Membantu pengadaan sarana-prasarana untuk mendukung pelaksanaan penyuluhan c. Memastikan tersedianya sarana-prasarana untuk kegiatan

			penyuluhan di lingkungan KPP d. Melaksanakan kegiatan penyuluhan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala KPP
6	Kelompok Tenaga Penyuluh	Tenaga Penyuluh sesuai usulan dalam Daftar Kelompok Tenaga Penyuluh Perpajakan	a. Melaksanakan kegiatan penyuluhan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Kepala KPP b. Melakukan koordinasi dengan tim terkait substansi materi yang disosialisasikan c. membuat laporan pelaksanaan tugas penyuluhan dan menyampaikan kepada Ketua Tim Penyuluhan (c.q. Sekretaris Tim)

Sumber: Dokumen KPP Pratama Batu (2016)

Selain langkah sosialisasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu juga menyediakan fasilitas pojok mandiri dan *help desk*. Fasilitas tersebut digunakan untuk mendukung implementasi semua program layanan termasuk e-Faktur. Selain itu, pada fasilitas pojok mandiri dan beberapa sisi kantor juga terdapat perpustakaan mini dimana wajib pajak (PKP) dapat membaca buku atau majalah berkaitan dengan perpajakan.

Berdasarkan tabel dan penyajian data di atas mengenai, KPP Pratama Batu menjalankan sosialisasi sebagai salah satu bentuk implementasi dalam mensukseskan program layanan perpajakan e-Faktur dengan mendayagunakan personalia-personalia dengan tepat dan sesuai. Akan tetapi, berdasarkan Tabel 8 mengenai jenis personalia berdasarkan eselon, jenis eselon pelaksana lebih

mendominasi ketimbang jenis eselon yang lain. Salah satu jenis eselon yang penting dalam pelaksanaan program e-Faktur adalah *Operator Console*. *Operatore Console* memiliki tugas dan kegiatannya menyangkut proses pelaksanaan pelayanan serta administrasi perpajakan dalam rangka modernisasi /reformasi perpajakan yang melibatkan teknologi informasi termasuk pelayanan e-Faktur. Dalam hal ini jumlah *Operator Console* hanya berjumlah 1 orang. Sedangkan *Operator Console* memiliki tanggung jawab terhadap seluruh jenis pelayanan yang terkait dengan teknologi informasi. *Operator Console* (OC) adalah suatu jabatan struktural di Direktorat Jenderal Pajak yang pekerjaan sehari-harinya adalah membantu kelancaran operasional kegiatan kantor pelayanan Pajak /Kantor Wilayah dalam bentuk dukungan secara teknis atas hal-hal yang berhubungan dengan teknologi yang meliputi : perangkat keras, perangkat lunak, keamanan sistem dan jaringan, sistem informasi, aplikasi, dll.

c) **Pelaksanaan Monitoring**

Salah satu sasaran strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP. Oleh karena itu, perlu dibangun budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai

Kementerian Keuangan di seluruh jajaran DJP serta mekanisme pengawasan yang tepat dalam pelayanan.

Berdasarkan Lampiran Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Pada Bab 1 dipaparkan mengenai Mekanisme Pengawasan Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak termasuk dalam pelayanan e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu telah diatur sebagai berikut:

Pimpinan harus memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di unit kerjanya. Tanggung jawab:

- a. memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan;
- b. memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan;
- c. memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di unit kerjanya, termasuk di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Mekanisme pengawasan terhadap pelayanan di dalam KPP Pratama Batu dalam semua jenis pelayanan juga memuat mengenai Standart Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) serta *Help Desk* yang berfungsi sebagai tempat layanan dimana Wajib Pajak atau PKP bisa mengkonsultasikan mengenai e-faktur serta kendala-kendalanya. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan

Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan. Tempat pelayanan di KP2KP disebut juga sebagai TPT.

a) Jadwal Pelayanan

Jadwal Pelayanan TPT adalah Pukul 08.00 - 16.00 waktu setempat

Keterangan:

1. Sebelum Jam Pelayanan, seluruh petugas TPT yang bertugas pada hari tersebut wajib untuk melakukan persiapan dalam memberikan layanan (berdoa dan spirit pagi, pengarahan, merapihkan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT).
 - Pada Jam Istirahat (termasuk hari Jumat), petugas TPT dan petugas konseling tetap melayani penerimaan surat dan/atau laporan dan konsultasi, sehingga tidak dibenarkan TPT dalam keadaan kosong, petugas bergantian beristirahat. (Pengaturannya diserahkan kepada Kepala KPP/KP2KP sesuai kondisi dan situasi setempat).
 - Setelah Jam Pelayanan, seluruh petugas TPT melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut.
2. Jadwal Petugas: Untuk bagian TPT dan konseling (helpdesk) diatur oleh kepala KPP/KP2KP sesuai kondisi dan situasi setempat. Namun pengaturan jadwal petugas *helpdesk* di KPP Pratama Batu yang

diungkapkan oleh Ibu AA sebagai *Account Representative* Waskon 1 bahwa:

“ Kalo...e-faktur sebagai aplikasinya.. kami ditugaskan sesuai piket, terjadwal. Jadi semua pegawai ada dijadwal. Memang piket untuk melayani, ya nggak hanya e-faktur. Jadwal *Helpdesk* diatur oleh salah satu AR di Waskon 1. Nah jadwalnya itu menyesuaikan yang bersangkutan juga. Jadi nggak ada standart dalam satu minggu berapa kali. Yang jelas, Waskon 1 yang mengatur untuk jadwal *helpdesk* semua AR baik di waskon 2, 3, 4. Diharapkan di *help desk* itu terbantu. Misalnya WP nya mengalami kebuntuan misalnya masalah merekam. Kendalanya macam macam, ada yang baru mengenal IT, salah memasukkan nominalnya, ada yang fakturnya ga jadi dibuat, kan itukan jadi pembatalan faktur..... itu biasanya “

Petugas *Helpdesk* pada KPP Pratama Batu memiliki Standart Operasional yang juga telah diatur oleh DJP dengan persyaratan umum sebagai berikut:

- a. Jumlah petugas siaga minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor/kebutuhan selama jam pelayanan;
- b. Ramah, sopan, teliti, jujur, lugas, dapat mengendalikan emosi, informatif dan diplomatis;
- c. *Hard competency* yang dibutuhkan adalah memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang perpajakan;
- d. Minimal jenjang pendidikan Diploma 3 (D3);
- e. Petugas diwajibkan memasang papan nama petugas di meja konsultasi dan sesuai dengan nama pegawai yang sedang bertugas; f.

Petugas adalah Kasi, *Account Representative* (AR), atau Pelaksana yang ditunjuk oleh Kepala Kantor yang ditugaskan secara bergantian;

g. Petugas pada KPP yang melayani Wajib Pajak Orang Asing sebaiknya memiliki kemampuan berbahasa asing minimal bahasa Inggris;

Berdasarkan penyajian data di atas, KPP Pratama Batu menjalankan mekanisme pengawasan guna menjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat dilaksanakan dan telah secara rinci terbagi ke dalam Mekanisme Pengawasan Pelayanan yang telah diatur dalam Lampiran Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Pada Bab 1 dipaparkan mengenai Mekanisme Pengawasan Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak. Pengawasan tersebut merupakan upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan. Selain dengan pengawasan, DJP juga berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga tercipta pelayanan prima.

2. Faktor Pendukung serta Penghambat Implementasi e-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai.

1. Faktor Pendukung

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah faktor penting dalam sebuah pelayanan.

Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai dapat menjadi sebuah penunjang keberhasilan KPP Pratama Batu dalam mencapai tujuan

pelayanannya. Kebijakan baru DJP mengenai faktur pajak elektronik (e-faktur) secara tidak langsung mengharuskan KPP Pratama Batu memiliki sarana dan prasarana yang menunjang khususnya berkaitan dengan teknologi informasi. E-faktur yang merupakan dokumen elektronik faktur pajak berupa hasil keluaran atau *output* dari sistem aplikasi elektronik yang disediakan oleh Ditjend Pajak diolah oleh para pegawai pajak menggunakan sistem informasi berbasis computer. Semua data yang berkaitan dengan perpajakan dapat terasosiasi dan mudah diperoleh oleh semua pegawai. Para pegawai mulai dari bawah hingga atasan difasilitasi dengan perangkat komputer yang mendukung pelaksanaan e-faktur yang merupakan bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang berbasis elektronik. Keberadaan fasilitas perangkat komputer yang memadai tersebut juga dibarengi dengan kemudahan para pegawai dalam mengakses informasi melalui sistem jaringan intranet/ internet yang beroperasi dengan baik.

b. Sosialisasi

Sosialisasi dapat dikatakan faktor pendukung untuk mencapai keberhasilan pelayanan. Sosialisasi yang dilakukan intensi dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan Wajib Pajak dalam hal perpajakan yang nantinya akan berdampak pula pada kepatuhan wajib pajak. Faktor pendukung KPP Pratama Batu dalam mencapai keberhasilan program e-faktur diwujudkan dengan mengadakan sosialisasi di beberapa tempat dan waktu. Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu AA selaku *Account Representative* Wason 1:

“Sosialisasi e-Faktur sudah banyak dilakukan. Kebanyakan kita sih datang langsung ke tempat PKP. Kita juga sudah sering mengadakan kelas pajak, mengumpulkan seluruh PKP, biar PKP paham gimana cara pengaplikasian e-faktur itu. Kalau tahun ini kebanyakan kalo WP ada kendala langsung ke KPP menemui AR nya atau langsung ke *help desk*. Udah ga seperti awal dulu di tahun 2015. ” (Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 7 Desember 2016, Pukul 13.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).

2. Faktor Penghambat

a. E-Faktur belum menjadi bagian dari proses bisnis PKP

Masalah Hambatan eksternal yang paling berpengaruh dan menonjol di dalam pelaksanaan e-faktur yang terbilang aplikasi baru adalah respon masyarakat khususnya PKP terhadap kebijakan baru ini. Permasalahan mendasar dari sisi Wajib Pajak khususnya PKP di Kota Batu adalah PKP terkadang belum menjadikan e-faktur sebagai bagian penting dalam proses administrasi bisnis. Hal tersebut terjadi karena jenis usaha PKP yang terdaftar di Kota Batu sebagian besar masih pada level UKM. Beberapa jenis usaha milik PKP yang masih pada level UKM tersebut, sebagian besar belum atau tidak memiliki administrasi. Hal ini tentunya sangat berbeda dengan perusahaan nasional yang berskala besar yang memiliki administrasi yang baik dan memiliki sumber daya manusia yang baik pula untuk dapat mengerti dan paham dalam administrasi pajak khususnya e-faktur sebagai aplikasi atau sistem yang cukup sulit. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak YL selaku *Account Representative* di Waskon 1 bahwa:

“ Masalahnya itu PKP di Kota Batu belum menjadikan e-Faktur dalam proses bisnisnya. Maksudnya gini....., mereka menggunakan faktur itu ketika butuh saja, karena jenis usahanya yang rata-rata di level UKM. Jadi bukan karena mereka nggak antusias atau kurang antusias, tapi karna jenis usahanya memang masih level UKM jadi ya e-faktur belum terlalu menjadi

bagian dalam bisnisnya. UKM kan jarang memperhatikan administrasi. Beda kalo yang mereka skalanya nasional, nah sudah pasti bisnis mereka butuh sama yang namanya adminstrasi. Nah kan jadi, erat kaitannya dengan e-faktur. Karna mereka transaksinya memang sering menggunakan e-faktur. “(Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 1 Desember 2016, Pukul 10.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

b. Perubahan Aturan yang terlalu cepat

Hambatan berikutnya dalam implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu adalah adanya perubahan aturan yang cukup cepat. Sejak dilakukannya reformasi atau modernisasi administrasi perpajakan, DJP sering melakukan perubahan dalam hal peraturan perpajakan. Perubahan-perubahan yang berkaitan dengan perpajakan tersebut terbagi dalam beberapa sektor yaitu sistem perpajakan, administrasi perpajakan, institusi dan kebijakan (peraturan) perpajakan. Peraturan perpajakan yang selalu mengalami perubahan dikarenakan masalah dalam hal perpajakan juga berkembang. Perubahan peraturan tersebut diharapkan dapat menyempurnakan kekurangan yang terjadi pada peraturan sebelumnya. Salah satu perubahan peraturan yang dilakukan DJP adalah peraturan terkait faktor pajak yang kemudian dijadikan peneliti menjadi objek penelitian.

Peraturan mengenai penerbitan faktor pajak termasuk penomoran seri faktor pajak di Indonesia berkali kali mengalami perubahan dikarenakan masih adanya celah penyelewengan dalam hal faktor pajak. Dalam kurun waktu yang cepat, sistem administrasian PPN dalam hal faktor pajak mengalami beberapa kali perubahan. E-faktur merupakan perubahan yang paling akhir dalam roadmap sistem administrasi PPN. Kebijakan e-NOFA

yang kemudian disambung dengan e-Faktur merupakan perubahan yang besar sehingga faktur pajak yang dulunya manual menjadi sebuah sistem digital yang dapat dikontrol dengan mudahnya melalui sebuah sistem komputer. Perubahan tersebut merupakan langkah yang tepat sebagai solusi atas permasalahan faktur pajak di Indonesia. Dalam rangka melaksanakan atau mengimplemetasikan kebijakan tersebut sehingga berhasil mencapai tujuan tentunya membutuhkan sebuah proses yang panjang. DJP harus memberi ruang adaptasi terhadap wajib Pajak khususnya PKP dalam menerapkan faktur pajak yang awalnya manual menuju e-NOFA kemudian *Tax Invoice* (e-Faktur). Hal tersebut ditegaskan oleh Ibu AA selaku *Account Representative* Waskon 1 bahwa:

“bisa dibilang itu cepat sekali perubahan dari e-SPT ke e-NOFA, apalagi bagi PKP yang baru mengenal aplikasi otomatis akan kesulitan dalam pengaplikasiannya. Jadi yang baru dikukuhkan dan mereka wajib menggunakan e-faktur agak kesulitan. Yang sudah mengenal dari e-NOFA dan e-SPT juga harus siap dengan perubaham yang serba elektronik.” ” (Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 7 Desember 2016, Pukul 13.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

c. Gangguan Koneksi atau Jaringan

Hambatan lain dalam pelaksanaan e-Faktur yaitu terkait dengan gangguan koneksi atau atau jaringan pada saat penggunaan aplikasi e-faktur. Hal tersebut disebabkan karena daerah pengguna e-faktur atau PKP terkadang terletak di daerah yang kurang jangkauan internet/ koneksi internet yang buruk. Berikut pernyataan dari Bapak YL sebagai *Account Representative* yang melayani langsung terkait e-faktur di KPP Pratama Batu pada saat

dilakukan wawancara terkait hambatan pelaksanaan e-NOFA dari segi eksternal:

“ kalo PKP biasanya terkait koneksi internet. Kan soalnya ada yang punya usaha Batu Bara gitu misalnya, dia otomatis online e-faktur di daerah yang susah jaringan internet. Kebanyakan masalah gangguan internet. Padahal, PKP juga terdesak harus menggunakan e-faktur ketika transaksi ” (Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 1 Desember 2016, Pukul 10.00 WIB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Secara keseluruhan, pelaksanaan e-Faktur menggunakan sistem sepenuhnya. Pelaksanaan e-faktur jauh berbeda dengan pelaksanaan e-NOFA yang hanya menggunakan sistem pada saat login kode aktivasi dan password bagi PKP yang mengajukan permohonan nomor seri faktur pajak. Pelaksanaan sistem e-faktur ini cukup rumit dan saling berkaitan dengan e-SPT Masa PPN dan penomoran faktur pajak elektronik (e-NOFA).

C. Analisis dan Pembahasan

1. Implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi PPN

Berdasarkan pendekatan prosedural atau manajerial maka langkah-langkah atau proses implementasi e-Faktur dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Desain program

Yaitu berkaitan dengan desain program e-Faktur yang berguna dalam perbaikan sistem administrasi PPN serta penentuan ukuran prestasi kinerja dalam proses implementasi desain e-Faktur. Keberadaan desain program

aplikasi dengan melibatkan teknologi informasi (terutama internet) yang dikembangkan oleh DJP ini, tidak lain untuk mencapai *good governance* sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat. Desain aplikasi e-Faktur yang telah dirancang oleh DJP ini bertujuan untuk memperbaiki sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa pegawai KPP Pratama Batu menunjukkan bahwa desain program e-Faktur sangat membantu fiskus dalam proses administrasi serta pengawasan terhadap wajib pajak. Keberadaan program e-Faktur sebagai desain dalam perbaikan sistem administrasi PPN juga dapat mengurangi beban administrasi faktur pajak yang diakibatkan dari meningkatnya kewajiban-kewajiban di bidang perpajakan, mulai dari mendaftarkan usaha, menghitung pajak terhutang, melaporkan pajak serta kewajiban membuat faktur pajak bagi para pengusaha. Perbaikan sistem administrasi khususnya faktur pajak dapat dilihat dari perubahan peraturan mengenai faktur pajak. Dalam hal ini peneliti membagi pembahasan mengenai e-faktur, peneliti membagi ke dalam sistem administrasi faktur pajak di Indonesia menjadi dua bagian yaitu sistem pengadministrasian sebelum dan sesudah e-faktur. Pengelompokan ini dimaksudkan agar mudah memahami perubahan-perubahan dalam administrasi faktur pajak. Berikut adalah masing-masing penjelasan mengenai sistem pengadministrasian faktur pajak yang berawal dari:

1) Sistem Pengadministrasian Pajak Sebelum e-Faktur

Sistem pengadministrasian faktur pajak sebelum diberlakukannya e-faktur ada 2 yaitu sebelum 1 April 2010, faktur pajak periode 1 April 2010 sampai dengan 31 Maret 2013, sesudah e-NOFA (Penomoran Faktur Pajak Elektronik). Faktur pajak dalam periode tersebut masing menggunakan faktur pajak kertas dan transaksinya bersifat manual. Berikut perubahan-perubahan yang terjadi dalam pengadministrasian faktur pajak di Indonesia:

a) Faktur Pajak Sebelum 1 April 2010

Sebelum 1 April 2010 faktur pajak dikenal dengan 2 jenis faktur yaitu, faktur pajak sederhana dan faktur pajak standar. Faktur pajak standar mengacu pada lampiran II PER/159/PJ/2006 dimana tata cara penggunaan kode dan nomor seri harusurut sesuai urutan tanggal transaksi tanpa perlu dibedakan sesuai jenis kode transaksinya. Sedangkan faktur pajak sederhana dapat berupa bon kontan, *cash register*, faktur penjualan atau dokumen lain. Faktur pajak sederhana tidak dapat dibuatkan nota retur.

b) Faktur pajak 1 April 2010 sampai dengan 31 Maret 2013

Faktur pajak setelah 1 April 2010 hingga 31 Maret 2013 hanya mengenal ada satu jenis faktur yaitu faktur pajak. Tidak ada lagi istilah faktur pajak sederhana dan faktur pajak standart. Pembuatan faktur pajak sejak 1 April 2013 harus dibuat sesuai dengan pasal 13 ayat 1 (a) UU PPN yaitu saat penyerahan BKP/ JKP. Perubahan faktur pajak pada 1 April hingga 31 Maret 2016 terletak pada bentuk dan ukuran formulir faktur pajak yang disesuaikan dengan kepentingan PKP atau seperti yang tertera pada lampiran

1a dan 1b PER-13/PJ/2010. Faktur pajak pada saat itu harus memuat sedikitnya yang tertera pada pasal 13 ayat 5 UU PPN. Pengadministrasian faktur pajak sejak 1 April 2010 mulai menggunakan kode dan nomor seri faktur terdiri dari 16 digit yang diatur dalam PER-13/PJ/2010 yaitu PKP memiliki wewenang untuk menuliskan sendiri nomor seri fakturnya.

c) Sistem pengadministrasian pajak 1 April 2013- saat ini (e-NOFA)

Pengadministrasia faktur pajak sejak diterapkannya e-NOFA mengalami perubahan yang signifikan. Sistem penomoran seri faktur pajak yang sebelumnya dilakukan oleh PKP sendiri secara manual berubah menjadi sistem penomoran seri faktur pajak yang dilakukan oleh DJP. PKP yang akan menggunakan e-NOFA harus mengajukan permohonan kode aktivasi dan *password* sesuai dengan PER-24/PJ/2012. DJP membatasi jumlah permintaan e-NOFA dari PKP pengguna. PKP hanya diijinkan meminta nomor seri faktur pajak sebanyak 75 nomor selama satu bulan untuk pertama kali mengajukan. Hal ini dilakukan dengan maksud agar mudah pengawasannya apabila PKP menggunakan nomor lain diluar ketentuan jumlah tersebut. Kebijakan e-NOFA mengatur terkait dengan pejabat/pegawai yang berhak menandatangani faktur pajak disertai dengan identitas asli.

2) Pengadministrasian Faktur Pajak sesudah e-Faktur

Pengadministrasian faktur pajak sesudah diterapkannya e-faktur bukanlah akhir dari sistem pengadministrasian faktur pajak menggunakan e-NOFA. E-Faktur merupakan penyempurnaan dari sistem e-NOFA. Selama ini, e-NOFA

digunakan untuk meminta nomor seri faktur pajak dengan menggunakan kode aktivasi, *password* dan surat permintaan nomor seri faktur pajak kemudian mengalami perubahan sejak 1 juli 2014. PKP yang diwajibkan membuat e-Faktur ditentukan dalam KEP 136/2014 tentang penetapan Pengusaha Kena Pajak Yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik melalui tiga tahapan. Tahapan pertama, dilakukan pada 1 Juli 2014 dengan menentukan sejumlah 45 perusahaan yang sudah diwajibkan membuat e-Faktur untuk diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Besar, Kantor Wilayah Khusus dan Kantor Pelayanan Pajak Madya di DKI Jakarta. Tahapan kedua, dilakukan pada 1 Juli 2015 untuk diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Jawa Bali, kemudian tahap ketiga pada 1 Juli 2016 untuk diterapkan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia termasuk KPP Pratama Batu. Ketentuan penggunaan e-Faktur secara umum hampir sama dengan e-NOFA, namun e-Faktur lebih kompleks dan semua hal yang berkaitan mulai dari SPT hingga faktur pajak dilakukan *by system*.

Reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menanggulangi masalah perpajakan khususnya terkait penyalahgunaan faktur pajak dengan menggunakan aplikasi e-Faktur ini banyak membuat perubahan khususnya terkait bentuk faktur pajak saat ini. Berdasarkan Tabel 13 yang telah disajikan terdapat 6 poin perbedaan dalam faktur pajak kertas dengan faktur pajak elektronik. Mulai dari format faktur pajak elektronik yang ditentukan oleh sistem DJP secara terpusat sehingga berbeda dengan faktur pajak kertas yang sebelumnya bebas dan dapat mengikuti contoh pada

lampiran Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 24 Tahun 2012 (PER 24/2012). Kemudian, yang kedua adalah keberadaan tanda tangan elektronik berbentuk *QR Code* merupakan keistimewaan dari aplikasi ini. *QR Code* tersebut akan menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan dan dapat dilihat menggunakan aplikasi *QR Code* scanner yang ada di *smartphone* atau *gadget* sehingga meminimalisir kecurangan atau penyalahgunaan yang dapat merugikan dari sisi pembeli. Perbedaan yang ketiga adalah mengenai bentuk dan lembar yang sebelumnya sudah dipaparkan di atas bahwa pada saat e-NOFA diimplementasikan, jumlah faktur yang diterbitkan dibatasi oleh KPP. Hal ini berbeda ketika PKP menggunakan e-faktur jumlah penerbitan fakturnya tidak dibatasi dan tidak diwajibkan untuk dalam bentuk kertas. Perbedaan yang keempat adalah Jenis transaksi, penggunaan e-faktur terbatas pada transaksi penyerahan BKP/ JKP. Perbedaan yang kelima adalah Pelaporan SPT PPN yang sebelumnya berbeda aplikasi, namun pada e-faktur, menjadi satu kesatuan sistem yang terintegrasi antara e-SPT, e-NOFA, dan e-Faktur sendiri. Perbedaan yang terakhir adalah prosedur lapor atau persetujuan Ditjend pajak yang sebelum adanya e-faktur pelaporannya berbarengan dengan SPT PPN. Namun kini dengan e-faktur lebih mudah karena dapat dilaporkan langsung dengan cara mengupload dan mendapat persetujuan dari DJP. Oleh karena itu berdasarkan penyajian data yang telah disajikan peneliti maka dapat dianalisis bahwa manfaat dan tujuan yang ditawarkan e-Faktur tidak hanya diperoleh oleh fiskus saja, akan tetapi kemudahan, kenyamanan dan keamanan juga diperoleh oleh PKP melalui aplikasi ini dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya khususnya pembuatan faktur pajak. Selain itu dari sisi pembeli (lawan transaksi dari PKP) pun terlindungi dari penyalahgunaan Faktur Pajak yang tidak sah.

Dalam pelaksanaan program e-Faktur ini terdapat pengukuran prestasi kinerja sebagai penunjang DJP dalam mencapai tujuan program e-Faktur. Pengukuran prestasi kinerja terhadap desain e-Faktur tersebut dapat diwujudkan melalui penetapan target penerimaan PPN serta realisasi penerimaan PPN di tahun 2015, dimana penerimaan PPN tersebut erat kaitannya dengan program e-Faktur yang baru di implementasikan di KPP Pratama Jawa-Bali. Penetapan target penerimaan pajak dan realiasi dari target tersebut juga dapat dijadikan ukuran dalam penilaian kinerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak selaku instansi yang bertugas untuk mengumpulkan pajak. Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 16 mengenai target dan realisasi penerimaan PPN terjadi peningkatan penerimaan dari tahun diberlakukannya E-NOFA hingga e-Faktur sehingga dapat dikatakan adanya perubahan atau perbaikan sistem administrasi PPN. Dalam konteks ini, faktur pajak yang memiliki pengertian yaitu pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) sangat berpengaruh terhadap meningkatnya penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Secara tidak langsung bahwa apabila terjadi transaksi BKP atau JKP sesuai dengan kenyataannya dan sesuai dengan yang dilaporkan kepada DJP maka berdampak pada penerimaan PPN. Program e-Faktur yang mempunyai desain

spesifikasi yang sangat tinggi yang dapat meminimalisir penyalahgunaan faktor pajak yang selama ini manual dilakukan.

Pengukuran kinerja melalui target serta realisasi penerimaan pajak tersebut biasa digunakan oleh ahli ekonomi atau pembuat kebijakan baik secara informal maupun formal dalam menilai kinerja DJP. Berdasarkan penyajian data yang dilakukan peneliti penilaian ukuran kinerja di lingkungan DJP dapat dilihat dari beberapa poin yaitu:

a. Realisasi Penerimaan Perpajakan

yaitu jumlah penerimaan perpajakan yang dapat direalisasikan oleh DJP dalam suatu periode.

b. *Tax coverage ratio*

yaitu perbandingan antara besarnya pajak yang telah dipungut dibandingkan dengan besarnya potensi pajak yang dapat dipungut.

c. Presentase Realisasi perpajakan

yaitu perbandingan antara Yaitu perbandingan antara besarnya pajak yang telah dipungut dibandingkan dengan besarnya target penerimaan perpajakan. Berbeda dengan pengukuran sebelumnya, karena biasanya ini potensi pajak merupakan dasar untuk menetapkan target penerimaan perpajakan. Sehingga potensi perpajakan tidak selalu sama dengan target penerimaan pajak.

d. *Tax Ratio*

yaitu perbandingan penerimaan perpajakan terhadap produk domestik bruto yang akan menunjukkan jumlah penerimaan pajak yang dipungut dari setiap rupiah pendapatan nasional.

Berdasarkan poin di atas, perbaikan sistem administrasi PPN khususnya di KPP Pratama Batu dapat dilihat berdasarkan presentase penerimaan pajak PPN yaitu dengan menghitung perbandingan antara besarnya pajak yang telah dipungut dibandingkan dengan besarnya target penerimaan perpajakan. Dalam hal ini, penilaian berdasarkan target penerimaan di lingkup KPP termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu mempunyai kelemahan yaitu target penerimaan belum tentu mencerminkan potensi pajak yang ada di wilayah kerja KPP Pratama tersebut, karena tidak memperhitungkan besarnya *tax base* yang dihadapi KPP Pratama tersebut. Sehingga ada kemungkinan KPP Pratama yang realisasi penerimaan pajaknya melampaui target penerimaan terjadi karena basis pajaknya jauh di atas target penerimaan. Sebaliknya, KPP Pratama yang realisasi penerimaan pajaknya tidak dapat melampaui target penerimaan, terjadi karena basis pajaknya berada di bawah target penerimaan. Oleh karena itu, DJP tidak hanya melakukan penilaian ukuran kinerja berdasarkan realisasi penerimaan tetapi juga dilandasi oleh Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2011 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja di

Lingkungan Kementerian Keuangan. Salah satu *output* dari peraturan ini adalah kewajiban organisasi untuk menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Di dalam LAKIP juga diperhitungkan kinerja DJP berdasarkan IKU (Indikator Kinerja Utama) lainnya yang terdapat di dalam *Balance Score Card* masing-masing unit pelaporan seperti aspek pelayanan serta aspek pembelajaran organisasi.

Jika dikaitkan berdasarkan teori empat tipe relasi *e-Government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2006:42) maka dapat dianalisis keberadaan desain e-Faktur sebagai *e-Government* termasuk dalam klasifikasi *Government to Bussines* (G-B) yang berguna membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Keberadaan e-Faktur sangat bermanfaat sebagai sistem pengawasan dan menjadi solusi dari permasalahan penyalahgunaan faktur pajak sebagai suatu bagian dalam proses bisnis perusahaan. Hal tersebut berarti bahwa e-Faktur sebagai *e-Government* memiliki elemen penting berupa *value* berdasarkan hasil kajian riset dari *Havard JFK School of Government* dalam Indrajit (2006:h.15-18) bahwa danya manfaat yang dapat dirasakan masyarakat atas sisi inisiatif pemerintah selaku pihak pemberi jasa. *E-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat yang berkepentingan (*demand side*) karena dalam hal ini e-Faktur memberikan manfaat dari sisi pembeli (lawan transaksi dari PKP) pun terlindungi dari penyalahgunaan Faktur Pajak yang tidak sah.

b. Melaksanakan program

Selanjutnya urutan langkah proses implementasi berdasarkan pendekatan prosedural adalah pelaksanaan program dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, sumber-sumber, prosedur-prosedur dan metode-metode yang tepat. Pendayagunaan sumber daya yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu diwujudkan melalui: pembagian tugas dan prosedur kerja/ operasi yang harus dilaksanakan oleh pihak KPP atau petugas khusus terkait pelayanan tata cara permintaan nomor seri faktur pajak oleh Pengusaha Kena Pajak, pembagian tugas seksi ekstensifikasi bersama *Account Representative* yang mempunyai tugas mensosialisasikan e-Faktur kepada Wajib Pajak (PKP), seksi pelayanan bertugas mengolah data pengguna e-Faktur yang masuk melalui jumlah permohonan sertifikat elektronik.

Sumber daya yang digunakan dalam proses pelaksanaan program e-Faktur melibatkan seluruh personalia dalam struktur organisasi tingkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Berdasarkan struktur yang telah disesuaikan dengan beban kerja dari KPP Pratama Batu jumlah personalia pelaksana lebih mendominasi struktur organisasi. Akan tetapi, terdapat salah satu jenis personalia yang juga penting dalam proses pelaksanaan pelayanan yang melibatkan teknologi informasi termasuk pelayanan e-Faktur, yaitu *Operator Console (OC)*. *Operator Console (OC)* adalah suatu jabatan struktural di Direktorat Jenderal Pajak yang pekerjaan sehari-harinya adalah membantu kelancaran operasional kegiatan kantor pelayanan Pajak /Kantor Wilayah dalam bentuk dukungan secara teknis atas hal-hal yang

berhubungan dengan teknologi yang meliputi : perangkat keras, perangkat lunak, keamanan sistem dan jaringan, sistem informasi, aplikasi, dll. Dalam struktur di KPP Pratama Batu, jumlah OC hanya 1 orang. Jumlah OC tersebut harus menangani pengecekan, perbaikan komputer dan perangkat penunjangnya, serta mengawasi pengoperasian komputer dalam rangka memenuhi pelayanan terhadap pemakai. Apabila dikaitkan dengan tugas dan kegiatan OC, jumlah personalia OC tersebut perlu ditambahkan karena kegiatan pelayanan maupun kepegawaian di KPP Pratama Batu sebagian besar berhubungan dengan sistem perangkat lunak.

Dalam mendukung implementasi e-Faktur dengan mendayagunakan personalia, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu juga menyediakan layanan *Help Desk* dengan pembagian pembagian kerja dan jadwal yang tepat. Pembagian kerja yang jelas berdasarkan sumber-sumber yang ada sangat mendukung dalam sebuah proses implementasi agar tidak tumpang tindih serta keberhasilan program bisa tercapai. Berdasarkan penyajian data yang telah diungkapkan sebelumnya maka dapat dikaitkan dengan teori implementasi yang digunakan bahwa pelaksanaan program e-Faktur di KPP Pratama Batu telah menggunakan teknik manajerial yang baik. Hal tersebut merupakan perwujudan dari pendekatan prosedural sebagaimana yang diungkapkan oleh Abdul Wahab dalam Analisis Kebijakan (2012:236) bahwa implementasi dipandang sebagai semata mata sebagai masalah teknis atau masalah manajerial tidak hanya berbicara mengenai struktur-struktur yang cocok bagi implementasi. Tahapan implementasi berupa pelaksanaan program menurut

Abdul Wahab ini juga memiliki kemiripan dengan tahapan implementasi yang dikemukakan oleh Soenarko (2005:187-191) yaitu dalam hal pengorganisasian. Pada tahapan pengorganisasian ini diartikan dengan usaha pembentukan badan atau unit beserta metode yang diperlukan untuk menyelenggarakan rangkaian kegiatan guna mencapai tujuan yang terkandung dalam program tersebut. Itu artinya pelaksanaan program berdasarkan tahapan implementasi menurut Abdul Wahab dengan mendayagunakan struktur serta personalia dan sumber-sumber yang tepat juga merupakan bagian dari pengorganisasian implementasi kebijakan.

Dalam hal pengorganisasian untuk mencapai tujuan perbaikan sistem administrasi pajak pertambahan nilai, KPP Pratama Batu telah membentuk tim pelaksana yang tepat dalam mencapai perbaikan sistem administrasi. Tim Pelaksana sosialisasi yang telah dibentuk untuk mengenalkan program baru berbasis teknologi informasi ini memudahkan implementator dalam melaksanakan program karena terdapat tugas pokok, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas. Sehingga dalam proses pelaksanaan program e-Faktur sistem pengawasan mudah dilakukan. Selain adanya tim pelaksana dalam pelaksanaan program e-Faktur, terdapat hal penting yang juga mendukung proses implementasi program yaitu terkait Standart Prosedur Operasi (*Standart Operating Procedure*). *Standart Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman, petunjuk, tuntunan dan referensi bagi para aktor dalam melaksanakan sebuah program agar aktor tersebut mengetahui mengenai apa yang harus dilakukan. *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah

dibuat berfungsi sebagai langkah untuk mencegah timbulnya perbedaan dalam bersikap dan bertindak saat dihadapkan permasalahan dalam pelaksanaan. SOP yang jelas dalam proses implementasi e-Faktur tentunya agar petugas pegawai (fiskus) menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja. Selain itu, fiskus juga jelas mengetahui peran dan fungsi tiap-tiap posisi. Keberadaan SOP yang jelas secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap organisasi secara keseluruhan sehingga organisasi unit kerja dan petugas pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya serta menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

Keberadaan sumber daya keuangan dan peralatan yang dimiliki KPP Pratama Batu dalam pengimplementasian e-Faktur juga menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan. penetapan anggaran dan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan harus sesuai dengan macam dan jenis program yang akan diimplementasikan. Apabila dilihat dari pandangan lain bahwa pembagian kerja serta teknik pengorganisasian menggunakan standart operasional yang jelas seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa apa yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Batu telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Soenarko (2000:186) mengenai faktor-faktor yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan; pembagian kekuasaan dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan; pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang

menandai dalam pelaksanaan kebijakan. Adanya pembagian tugas dalam sosialisasi dan sitem penjadwalan yang terorganisir juga menjadi factor pendukung dari sebuah implementasi atau pelaksanaan program.

c. Pelaksanaan *Monitoring* (Pengawasan)

Langkah implementasi berdasarkan pendekatan prosedural selanjutnya adalah dengan membangun sistem penjadwalan, monitoring dan sarana-sarana pengawasan yang tepat, guna menjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat segera dilaksanakan. Pengawasan sebagai komponen dalam proses manajemen memiliki peran penting dalam proses pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Secara umum, fungsi utama daripada pengawasan adalah ditujukan pada perbaikan dan peningkatan kualitas untuk mencapai tujuan, atau dengan kata lain adalah menilai dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan. Proses ini dilaksanakan ketika suatu program sedang dilaksanakan sampai dengan kegiatan tersebut selesai dilaksanakan.

Dalam konteks administrasi perpajakan mekanisme pengawasan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak termasuk dalam pelayanan e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu telah diatur sesuai dengan Lampiran Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Mekanisme tersebut secara rinci terbagi ke dalam Mekanisme pengawasan Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pusat, Kantor Wilayah dan KPP. Pengawasan tersebut merupakan

upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan. Berdasarkan Lampiran Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Pada Bab 1 yang telah dijelaskan pada subbagian penyajian data sebelumnya bahwa pimpinan harus memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di unit kerjanya. Itu artinya pimpinan memiliki tanggung jawab untuk melakukan evaluasi unjuk kerja dan melakukan pengecekan terhadap penyimpangan berdasarkan standart yang telah ditetapkan.

Selain dengan upaya pengawasan yang dilakukan, DJP juga berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga tercipta pelayanan prima. DJP berusaha membangun budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan diseluruh jajaran DJP dengan diterbitkannya Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Panduan tersebut berisi mengenai mekanisme pengawasan, standart dalam bersikap dan bertingkah laku dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak.

2. Faktor Pendukung serta Penghambat dalam Implementasi E-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi PPN

a. Faktor Pendukung

1) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah faktor penting dalam sebuah pelayanan. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai dapat menjadi sebuah penunjang keberhasilan KPP Pratama Batu dalam mencapai tujuan pelayanannya. Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai juga sangat menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebab sarana dan prasarana sangat mendukung kelancaran tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana konsep pelayanan yang merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan pedoman pemerintah pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang telah mengatur tentang prinsip-prinsip pelayanan publik bahwa sarana dan prasarana merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik. Dalam aturan tersebut dimuat bahwa kelengkapan sarana dan prasarana dan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik.

Kebijakan baru DJP mengenai faktor pajak elektronik (e-Faktur) secara tidak langsung mengharuskan KPP Pratama Batu memiliki sarana dan prasarana yang menunjang khususnya berkaitan dengan teknologi informasi. E-faktur

yang merupakan dokumen elektronik faktur pajak berupa hasil keluaran atau *output* dari sistem aplikasi elektronik yang disediakan oleh Ditjend Pajak diolah oleh para pegawai pajak menggunakan sistem informasi berbasis komputer. Semua data yang berkaitan dengan perpajakan dapat terasosiasi dan mudah diperoleh oleh semua pegawai. Para pegawai mulai dari bawah hingga atasan difasilitasi dengan perangkat komputer yang mendukung pelaksanaan e-Faktur yang merupakan bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang berbasis elektronik. Keberadaan fasilitas perangkat komputer yang memadai tersebut juga dibarengi dengan kemudahan para pegawai dalam mengakses informasi melalui sistem jaringan intranet/ internet terkait data kepegawaian.

Melalui model proses bisnis ini, DJP juga mengembangkan akurasi data kepegawaian menggunakan teknologi informasi sehingga manajemen kepegawaian dapat dikawal dengan baik. Data pegawai yang akurat sangat penting sebagai pondasi dari pengembangan fungsi-fungsi pelayanan lainnya dalam sistem informasi kepegawaian. Pasca program pemutakhiran data pegawai, media komunikasi yang sekarang dikenal sebagai Portal SDM, juga diluncurkan. Portal SDM yang bernama SIKKA / Sistem Informasi Kepegawaian, Keuangan dan Asset ini juga berguna sebagai sarana komunikasi yang menjembatani kepentingan manajemen kepegawaian dan pegawai itu sendiri. Dalam perjalanan waktu *feature* pada SIKKA dikembangkan sesuai dengan desain pengembangan arsitektur sistem informasi yang sudah direncanakan dan sesuai dengan tahap perkembangan kebutuhan administrasi kepegawaian itu sendiri. Pengembangan SIKKA dan keberadaan sarana

prasarana komputer yang menunjang ini juga sangat memudahkan dalam proses manajemen SDM karena sudah meliputi aspek-aspek administrasi manajemen kepegawaian seperti fungsi *employee self-service*, contohnya permohonan cuti, SPD, pendaftaran diklat, kenaikan pangkat; juga fungsi lainnya seperti registrasi pegawai baru, penilaian kinerja pegawai, pendidikan dan pelatihan pegawai, pemberhentian dan pemensiunan pegawai, survei internal pegawai, dst. Administrasi kepegawaian yang terotomasi serta didukung teknologi informasi menjadikan manajemen kepegawaian dapat memfokuskan diri pada fungsi strategis lainnya, yakni menjadi *strategic partner* yang terlibat dalam proses-proses pengambilan keputusan strategik di dalam organisasi DJP, seperti perencanaan SDM (*workforce planning*), analisis jabatan, evaluasi jabatan, manajemen kinerja dan manajemen talenta.

Keberadaan fasilitas sarana dan prasarana yang lain diluar teknologi informasi dan Komputer juga diatur dalam standart fasilitas yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 27 /PJ/2016 Tentang Standart Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan hal di atas, maka jika dikaitkan dengan teori atau pandangan lain menurut Winarno(2005:132) mengenai implementasi kebijakan terdapat sumber-sumber yang dapat mendukung implementasi kebijakan yaitu meliputi:

- a. Staf
- b. Informasi
- c. Wewenang

d. Fasilitas-Fasilitas

Berdasarkan penjelasan di atas maka, KPP Pratama Batu mempunyai sumber sumber penting yang dapat mendukung sebuah implementasi kebijakan. Fasilitas-Fasilitas penunjang yang dimiliki KPP Pratama Batu tentu sangat berperan penting dalam proses implementasi e-Faktur.

2) Sosialisasi

Beberapa metode yang digunakan dalam menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak dapat diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi. Sosialisasi dapat dikatakan faktor pendukung untuk mencapai keberhasilan dalam hal pelayanan. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari pihak Direktorat Jendral Pajak yang merupakan salah satu institusi di Kementerian Keuangan untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang – undangan.

Bentuk sosialisasi perpajakan, kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak dalam upaya kehidupan berbangsa dan bernegara. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah *mindset* masyarakat tentang pajak ke arah yang positif. Beragam bentuk sosialisasi bisa dikelompokkan berdasarkan: metode penyampaian, segmentasi maupun

mediannya. Berdasarkan metode sosialisasi, penyampaiannya yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu terdapat dua cara yaitu formal ataupun informal. Cara formal biasanya menggunakan format acara yang disusun sedemikian rupa secara resmi. Acara informal biasanya menggunakan format acara yang lebih santai dan tidak resmi. Sedangkan sosialisasi dengan berdasarkan segmentasi dengan membaginya untuk kelompok umur tertentu, kelompok pelajar dan mahasiswa, kelompok pengusaha tertentu, kelompok profesi tertentu, kelompok/ormas tertentu. Menanamkan kesadaran tentang pajak sejak dini, akan sangat berpengaruh terhadap pola pikir anak-anak dan menimbulkan rasa kebanggaan terhadap pajak. Sejauh ini sosialisasi yang pernah dilakukan DJP adalah *High School Tax Road Show*, *High School Tax Competition*, *Tax Goes to Campus*.

Hal ini menjadi salah satu strategi DJP sebab sosialisasi dengan cara/kegiatan tersebut dapat sangat berkesan, bahkan sangat dirindukan muncul lagi oleh kalangan pelajar maupun mahasiswa. Sosialisasi dengan cara tersebut perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan format yang beragam, kreatif serta inovatif. Kemudian sosialisasi berdasarkan media khususnya media elektronik dan media cetak. mempunyai pengaruh dan dampak positif terhadap meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak. Bentuk sosialisasi ini sudah dilakukan oleh KPP Pratama Batu sehingga perlu adanya peningkatan intensitas lagi mengenai sosiaslisasi dalam bentuk ini sehingga diharapkan kesadaran masyarakat akan perpajakan juga meningkat.

Dalam hal ini, negara memberikan perintah kepada pemerintah untuk menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Akan tetapi, proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan arti pentingnya pajak bagi pembiayaan negara khususnya pembangunan sarana publik. Dalam hal ini sosialisasi yang intensif dapat berimplikasi pada upaya pembangunan *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap pajak. Kepercayaan masyarakat akan penghimpunan pajak dapat dibangun sehingga penerimaan pajak optimal. Masyarakat secara langsung dapat memperoleh informasi ini dari sudut pandang yang lain. Sehingga masyarakat kemudian dapat mengawasi pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah. Sehingga terwujud kondisi dimana masyarakat benar-benar merasa percaya bahwa pajak yang mereka bayarkan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Maka dari itu, DJP mengatur tentang Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat menyatakan bahwa indikator sosialisasi perpajakan terdiri dari :

1. Media Informasi: Sumber informasi tentang pajak banyak bersumber dari media massa, namun media luar ruang juga menjadi sumber informasi pajak yang diperhatikan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka media informasi lebih banyak digunakan dalam sosialisasi perpajakan adalah :
 - a. Media televisi;
 - b. Media koran;
 - c. Media spanduk;

- d. Media *Flyers* (poster dan brosur)
 - e. Media *billboard/miniboard*
 - f. Media radio.
2. Slogan yang digunakan tidak menakut – nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan. Slogan lebih ditekankan kepada kata “manfaat pajak” yang diperoleh.
 3. Cara Penyampaian: Penyampaian informasi perpajakan dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi, dan sejenisnya.
 5. Materi Sosialisasi: Materi sosialisasi yang disampaikan ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan pelayanan perpajakan di masing – masing unit.

Dalam konteks pelayanan perpajakan sosialisasi yang dilakukan intansi (KPP) dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan Wajib Pajak dalam hal perpajakan yang nantinya akan berdampak pula pada kepatuhan wajib pajak. Isi informasi yang disebarluaskan sesuai pada tujuan program e-Faktur yaitu terkait kebijakan program, panduan, standar kinerja yang digunakan, *lessons learnt*, tata cara, prosedur pengaplikasian e-Faktur dll. sehingga hal tersebut akan mendukung KPP Pratama Batu dalam mencapai keberhasilan program e-Faktur.

Berdasarkan penyajian data yang telah disajikan peneliti KPP Pratama Batu telah mengadakan sosialisasi di beberapa tempat dan waktu. Akan tetapi, perlu adanya peningkatan kuantitas sosialisasi yang intensif jika disamping faktor pendukung berupa pelaksanaan sosialisasi terdapat faktor penghambat

yaitu jenis usaha PKP yang terdaftar di Kota Batu sebagian besar masih pada level UKM yang tidak memiliki administrasi sehingga perlu dilakukan peningkatan jumlah penyuluhan dan sosialisasi agar PKP dengan jenis usaha yang masih dilevel kecil mengerti dan paham dalam administrasi pajak khususnya e-Faktur sebagai aplikasi atau sistem yang modern dan terbilang cukup sulit.

b. Faktor Penghambat

1) E-Faktur belum menjadi bagian dari proses bisnis PKP

Masalah hambatan eksternal yang paling berpengaruh dan menonjol di dalam pelaksanaan e-faktur yang terbilang aplikasi baru adalah respon masyarakat khususnya PKP terhadap kebijakan baru ini. Permasalahan mendasar dari sisi Wajib Pajak (WP) khususnya PKP di Kota Batu adalah beberapa PKP belum menjadikan e-Faktur sebagai bagian penting dalam proses administrasi bisnis. Hal tersebut terjadi karena jenis usaha PKP yang terdaftar di Kota Batu sebagian besar masih pada level UKM. Beberapa jenis usaha milik PKP yang masih pada level UKM tersebut, sebagian besar belum atau tidak memiliki administrasi. Hal ini tentunya sangat berbeda dengan perusahaan nasional yang berskala besar yang memiliki administrasi yang baik dan memiliki sumber daya manusia yang baik pula untuk dapat mengerti dan paham dalam administrasi pajak khususnya e-Faktur sebagai aplikasi atau sistem yang cukup sulit. Dalam konteks implementasi, fenomena yang terjadi di atas dapat diakitkan dengan faktor pendukung teori manajemen publik yaitu

partisipasi dan legitimasi menurut Abidin (2012:149). Keberadaan factor partisipasi masyarakat (PKP) sangat dibutuhkan dalam proses implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu. Apabila salah satu faktor pendukung berupa partisipasi yang dikemukakan menurut Abidin tersebut tidak dapat ditemukan maka faktor tersebut juga bisa menjadi penghambat dalam sebuah proses implementasi. Partisipasi masyarakat dalam sebuah proses perumusan dan implementasi kebijakan dapat menjadi masukan bagi implementator dan perumus kebijakan.

Disisi lain, apabila fenomena ini dikaitkan dengan teori aspek kesenjangan digital (*digital divide*) menurut Camacho dalam Ike Pertiwi (2011:71) maka dapat dikatakan terdapat adanya kesenjangan digital dari aspek Kemampuan (*skill&training*) yaitu perbedaan kemampuan antar individu khususnya PKP sebagai pengguna e-Faktur dalam memanfaatkan atau menggunakan akses dan infrastruktur yang telah diperoleh dan disediakan oleh DJP (e-Faktur). Kemudian juga terdapat kesenjangan dari aspek isi informasi (*content/ resource*) yang berupa perbedaan antar individu dalam memanfaatkan informasi yang tersedia setelah seseorang dapat mengakses dan menggunakan teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhannya. Itu artinya, kesenjangan tidak lagi hanya merupakan kesenjangan antara mereka yang tidak memiliki akses terhadap TIK dengan yang tidak, tetapi kesenjangan digital yang dimaksud juga berarti kesenjangan antara mereka yang memiliki akses dan dapat memiliki kemampuan untuk menggunakan TIK dengan mereka yang tidak memiliki kemampuan untuk menggunakannya. Kesenjangan digital dalam

hal *electornic government* juga dapat terjadi pada warga masyarakat yang saat ini berada pada usia manula, atau warga masyarakat di daerah pedesaan (serta terpencil) tidak bisa menikmati fasilitas *e-government*. Kondisi ini juga diterjemahkan bahwa masyarakat berada pada situasi *digital divide*/kesenjangan dalam memperoleh dan menikmati fasilitas teknologi ICT khususnya *e-government*.

3) Perubahan Aturan yang terlalu cepat

Hambatan berikutnya dalam implementasi e-Faktur di KPP Pratama Batu adalah adanya perubahan aturan yang cukup cepat. Sejak dilakukannya reformasi atau modernisasi administrasi perpajakan, DJP sering melakukan perubahan dalam hal peraturan perpajakan. Perubahan-perubahan yang berkaitan dengan perpajakan tersebut terbagi dalam beberapa sektor yaitu sistem perpajakan, administrasi perpajakan, institusi dan kebijakan (peraturan) perpajakan. Peraturan perpajakan yang selalu mengalami perubahan dikarenakan masalah dalam hal perpajakan juga berkembang. Perubahan peraturan tersebut diharapkan dapat menyempurnakan kekurangan yang terjadi pada peraturan sebelumnya. Salah satu perubahan peraturan yang dilakukan DJP adalah peraturan terkait faktor pajak yang kemudian dijadikan peneliti menjadi objek penelitian.

Peraturan mengenai penerbitan faktor pajak termasuk penomoran seri faktor pajak di Indonesia berkali kali mengalami perubahan dikarenakan masih adanya celah penyelewengan dalam hal faktor pajak. Dalam kurun waktu yang cepat, sistem administrasian PPN dalam hal faktor pajak mengalami beberapa

kali perubahan. E-faktur merupakan perubahan yang paling akhir dalam roadmap sistem administrasi PPN. Kebijakan e-NOFA yang kemudian disambung dengan e-Faktur merupakan perubahan yang besar sehingga faktur pajak yang dulunya manual menjadi sebuah sistem digital yang dapat dikontrol dengan mudahnya melalui sebuah sistem komputer. Perubahan tersebut merupakan langkah yang tepat sebagai solusi atas permasalahan faktur pajak di Indonesia.

Keberadaan e-Faktur dapat dikatakan sebagai sebuah *discovery* mengingatkan kita pada istilah *invention* dan *discovery*. *Invention* adalah penemuan sesuatu yang benar-benar baru artinya hasil karya manusia. *Discovery* adalah penemuan sesuatu (benda yang sebenarnya telah ada sebelumnya). Sebagai sebuah *discovery*, e-Faktur dalam proses implementasi di KPP Pratama Batu perlu dilakukan sebuah pemantapan sehingga tidak menjadi perubahan yang terlalu cepat. Dalam rangka melaksanakan atau mengimplemetasikan kebijakan tersebut sehingga berhasil mencapai tujuan tentunya membutuhkan sebuah proses yang panjang. DJP harus memberi ruang adaptasi terhadap wajib Pajak khususnya PKP dalam menerapkan faktur pajak yang awalnya manual menuju e-NOFA kemudian *Tax Invoice* (e-Faktur).

4) Gangguan Koneksi atau Jaringan

Hambatan lain dalam pelaksanaan e-Faktur yaitu terkait dengan gangguan koneksi atau jaringan pada saat penggunaan aplikasi e-Faktur. Hal tersebut disebabkan karena daerah pengguna e-faktur atau PKP terkadang terletak di daerah yang kurang jangkauan internet/ koneksi internet yang buruk.

Secara keseluruhan, pelaksanaan e-faktur menggunakan sistem sepenuhnya. Pelaksanaan e-faktur jauh berbeda dengan pelaksanaan e-NOFA yang hanya menggunakan sistem pada saat *login* kode aktivasi dan *password* bagi PKP yang mengajukan permohonan nomor seri faktur pajak. Pelaksanaan sistem e-faktur ini cukup rumit dan saling berkaitan dengan e-SPT Masa PPN dan penomoran faktur pajak elektronik (e-NOFA). Jadi dapat dikatakan bahwa masalah infrastruktur menjadi salah satu faktor yang menyebabkan *e-government* belum sepenuhnya berhasil.

Ketersediaan infrastruktur jaringan yang masih terpusat di kota-kota besar menjadi kendala atau bahkan dapat menyebabkan kegagalan dalam proses *e-government* khususnya e-Faktur. Hambatan berupa koneksi jaringan yang masih buruk ini mungkin tidak hanya dirasakan oleh pengguna layanan e-Faktur saja, pengguna layanan lain yang berbasis internet juga bisa saja mengalami hambatan ini. Dalam implementasi *e-government* di Indonesia adalah penetrasi pasar *hardware* dan *provider* layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah-daerah, sehingga dapat dikatakan bahwa masalah ini bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai.

Masalah tersebut juga diperparah dengan masih mahalnnya sarana dan prasarana teknologi ICT. Di beberapa daerah terpencil di Indonesia masih belum tersedia saluran telekomunikasi atau bahkan aliran listrik. Jika fasilitasnya sudah ada, harga yang ditawarkan masih relatif mahal. Bila melihat kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan dan serta

kondisi alam yang berstruktur banyak bukit serta pegunungan makahal in juga merupakan kendala yang perlu dipertimbangkan sehinga masalah penyiapan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini dapat dipastikan akan memakan biaya yang banyak. Gangguan koneksi atau jaringan pada saat penggunaan aplikasi e-Faktur dapat dikaitkan dengan terbatasnya tempat akses informasi. Tempat akses informasi (khususnya internet) jumlahnya masih terbatas bila tersedia umumnya mengelompok hanya di sekitar lemabaga perguruan tinggi berupa warnet dan penyediaan layanan wi-fi (*area hot spot*) tetapi susah dijangkau apabila PKP memiliki jenis usaha yang berada di daerah minim akses internet.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada penyajian data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Proses Implementasi e-Faktur pada KPP Pratama Batu telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial:

- a. Desain Program

Keberadaan desain program aplikasi e-Faktur dengan melibatkan teknologi informasi (terutama internet) yang dikembangkan oleh DJP ini, membuat perubahan yang signifikan dalam pembuatan faktur pajak. Selain itu, desain e-Faktur memberikan kemudahan pengawasan terhadap sistem administrasi faktur pajak yang sebelumnya bersifat manual dan menimbulkan beberapa masalah penyalahgunaan faktur pajak. Penilaian ukuran prestasi kinerja atas desain program e-faktur dapat diukur dari meningkatnya realisasi serta target penerimaan PPN di KPP Pratama Batu.

- b. Melaksanakan Program

Dalam pelaksanaan program e-Faktur, KPP Pratama Batu telah mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, sumber-sumber, prosedur-prosedur dan metode-metode yang tepat. Pendayagunaan sumber daya yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu diwujudkan melalui: pembagian

tugas dan prosedur kerja/ operasi yang harus dilaksanakan oleh pihak KPP atau petugas khusus. Namun jumlah personalia terkait *Operatore Console* perlu ditambahkan atas dasar tugas dan kegiatannya menyangkut proses pelaksanaan pelayanan serta administrasi perpajakan dalam rangka modernisasi /reformasi perpajakan yang melibatkan teknologi informasi termasuk pelayanan e-Faktur.,

c. Pelaksanaan *Monitoring* (Pengawasan)

KPP Pratama Batu menjalankan mekanisme pengawasan guna menjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat segera dilaksanakan telah secara rinci terbagi ke dalam Mekanisme Pengawasan Pelayanan yang telah diatur dalam Lampiran Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Pada Bab 1 dipaparkan mengenai Mekanisme Pengawasan Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak. Pengawasan tersebut merupakan upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan . Selain dengan pengawasan, DJP juga berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga tercipta pelayanan prima.

2. Faktor Pendukung serta Penghambat Implementasi e-Faktur dalam Upaya

Perbaikan Sistem Administrasi Pajak Pertambahan Nilai.

a. Faktor Pendukung

1. Sarana dan Prasarana

Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi sebuah penunjang keberhasilan KPP Pratama Batu dalam mencapai tujuan pelayanannya. Kebijakan

baru DJP mengenai faktur pajak elektronik (e-Faktur) secara tidak langsung mengharuskan KPP Pratama Batu memiliki sarana dan prasarana yang menunjang khususnya berkaitan dengan teknologi informasi. Keberadaan fasilitas perangkat komputer yang memadai serta dibarengi dengan kemudahan para pegawai dalam mengakses informasi melalui sistem jaringan intranet/ internet yang beroperasi dengan baik menjadi salah satu faktor pendukung dalam implementasi e-Faktur.

2. Sosialisasi

Faktor pendukung KPP Pratama Batu dalam mencapai keberhasilan program e-faktur diwujudkan dengan mengadakan sosialisasi di beberapa tempat dan waktu

b. Faktor Penghambat

1. E-Faktur belum menjadi bagian dari proses bisnis PKP

Adanya kesenjangan digital dari aspek Kemampuan (*skill&training*) yaitu perbedaan kemampuan antar individu khususnya PKP sebagai pengguna e-Faktur dalam memanfaatkan atau menggunakan akses dan infrastruktur yang telah diperoleh dan disediakan oleh DJP (e-Faktur) serta kesenjangan dari aspek isi informasi (*content/ resource*) yang berupa perbedaan antar individu dalam memanfaatkan informasi yang tersedia setelah seseorang dapat mengakses dan menggunakan teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhannya sehingga beberapa PKP belum menjadikan e-faktur sebagai bagian penting dalam proses administrasi bisnis. Hal tersebut terjadi karena jenis usaha PKP yang terdaftar di Kota Batu sebagian besar masih pada level UKM. Beberapa jenis usaha milik

PKP yang masih pada level UKM tersebut, sebagian besar belum atau tidak memiliki administrasi.

2. Perubahan Aturan yang terlalu cepat

Dalam kurun waktu yang cepat, sistem administrasian PPN dalam hal faktur pajak mengalami beberapa kali perubahan. E-faktur merupakan perubahan yang paling akhir dalam roadmap sistem administrasi PPN. Dalam rangka melaksanakan atau mengimplemetasikan kebijakan sebagai solusi permasalahan tersebut tentunya membutuhkan sebuah proses yang panjang. DJP harus memberi ruang adaptasi terhadap wajib Pajak khususnya PKP dalam menerapkan faktur pajak yang awalnya manual menuju e-NOFA kemudian Tax Invoice (e-Faktur).

3. Gangguan Koneksi atau Jaringan

Dalam pelaksanaan e-Faktur , PKP sering mengalami gangguan koneksi atau atau jaringan. Hal tersebut disebabkan karena daerah pengguna e-faktur atau PKP terkadang terletak di daerah yang kurang jangkauan internet/ koneksi internet yang buruk. Ketersediaan infrastruktur jaringan internet yang masih terpusat di kota-kota besar menjadi salah satu faktor kendala.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka terdapat beberapa saran yang direkomendasikan untuk KPP Pratama Batu dan juga untuk Kantor Direktorat Jenderal Pajak dalam memperbaiki hambatan-hambatan implementasi e-Faktur. Saran yang dimaksudkan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan proses implementasi prosedural e-Faktur di KPP Pratama Batu tergolong baik, hendaknya untuk lebih ditingkatkan lagi intensitas pelatihan dan sosialisasi mengenai e-Faktur dengan merangkul perkumpulan UKM sehingga kesulitan PKP dapat terbantu serta perlunya meningkatkan jumlah personalia *Operator Console* terkait dengan upaya modernisasi pelayanan perpajakan oleh DJP melalui pengembangan Teknologi Informasi (TI).
2. DJP perlu memantapkan kembali program baru sebelum proses pengimplementasian program demi keberhasilan program serta tercapainya tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abidin, Said Zainal. 2008. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- _____. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2014. *Perpajakan: Teori dan Peraturan Terkini*. Jogjakarta: Andi.
- Direktorat Jenderal Pajak. *Ketentuan e-Faktur*. Diunduh di: <http://www.pajak.go.id/ketentuan-e-faktur> (diakses pada tanggal 16 Oktober 2016)
- Gallantino. 2016. *Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Elektronik. Inside Tax*. (Internet) Diunduh dari http://dannidarussalam.com/wp-content/uploads/2014/10/23-InsideREGULATION-TATA-CARA-PEMBUATAN-DAN-PELAPORAN-FAKTUR-PAJAK-BERBENTUK-ELEKTRONIK_secured.pdf (diakses pada 23 September 2016)
- Hati, Indah Permata. 2016. *Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (e-SPT) terhadap Efektifitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai*. FIA, Universitas Brawijaya Malang.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kementerian Keuangan. 2014. *Materi Sosialisasi E faktur* (internet). Jakarta. Diunduh dari: <http://dokumen.tips/documents/materi-sosialisasi-e-faktur-pajak.html> (diakses pada tanggal 29 September 2016)
- _____. 2013. *Laporan Tahunan DJP 2013* (internet). Jakarta. Diunduh dari <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2013> (diakses pada tanggal 16 Oktober 2016)
- _____. 2014. *Laporan Tahunan DJP 2014* (internet). Jakarta. Diunduh dari <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2014> (diakses pada tanggal 29 September 2016)
- Kumorotomo, Wahyudi. 2012. *Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*. Diakses melalui: [diakses pada tanggal 23 Januari 2017].
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Miles, M.B, Huberman, A.M. & Saldana, J. 2013. *Qualitative Data Analysis: A Methodes Sourcebook Third Edition*, diakses pada tanggal 16 November 2016

- Muljono, Djoko. 2008. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jogjakarta: Andi.
- Moleong, J Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- _____. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- Nugroho, Riant. 2006. *Kebijakan Publik : untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Gramedia.
- Indrajit, Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Islamy, M Irfan. 2004. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara* . Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pertiwi,Ike dan Kridanto Surendro. 2011. *Pengukuran Kesenjangan Digital di Institusi Pemerintah Daerah (Studi Kasus: Pemerintah Kota Semarang)*. Jurnal Sistem Komputer Vol. 1, No. 2
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online*. Diunduh dari: <http://www.pajak.go.id/content/peraturan-dirjen-pajak-nomor-41pj2015> (diakses pada tanggal 16 Oktober 2016)
- Saleh, Choirul. 2012. *E- Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan*. Jurnal Ilmiah Adminitrasi Publik, Volume XIII, No. 1, Juni 2012,hlm 55-61.
- Soenarko. 2000. *Public Policy*. Surabaya: Unair Press
- _____. 2005. *Public Policy (Pengertian Pokok untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah)*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Susyanti, Jeni dan Ahmad Dahlan. 2015. *Perpajakan untuk Praktisi dan Akademisi*. Malang: Empat Dua Media.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

_____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

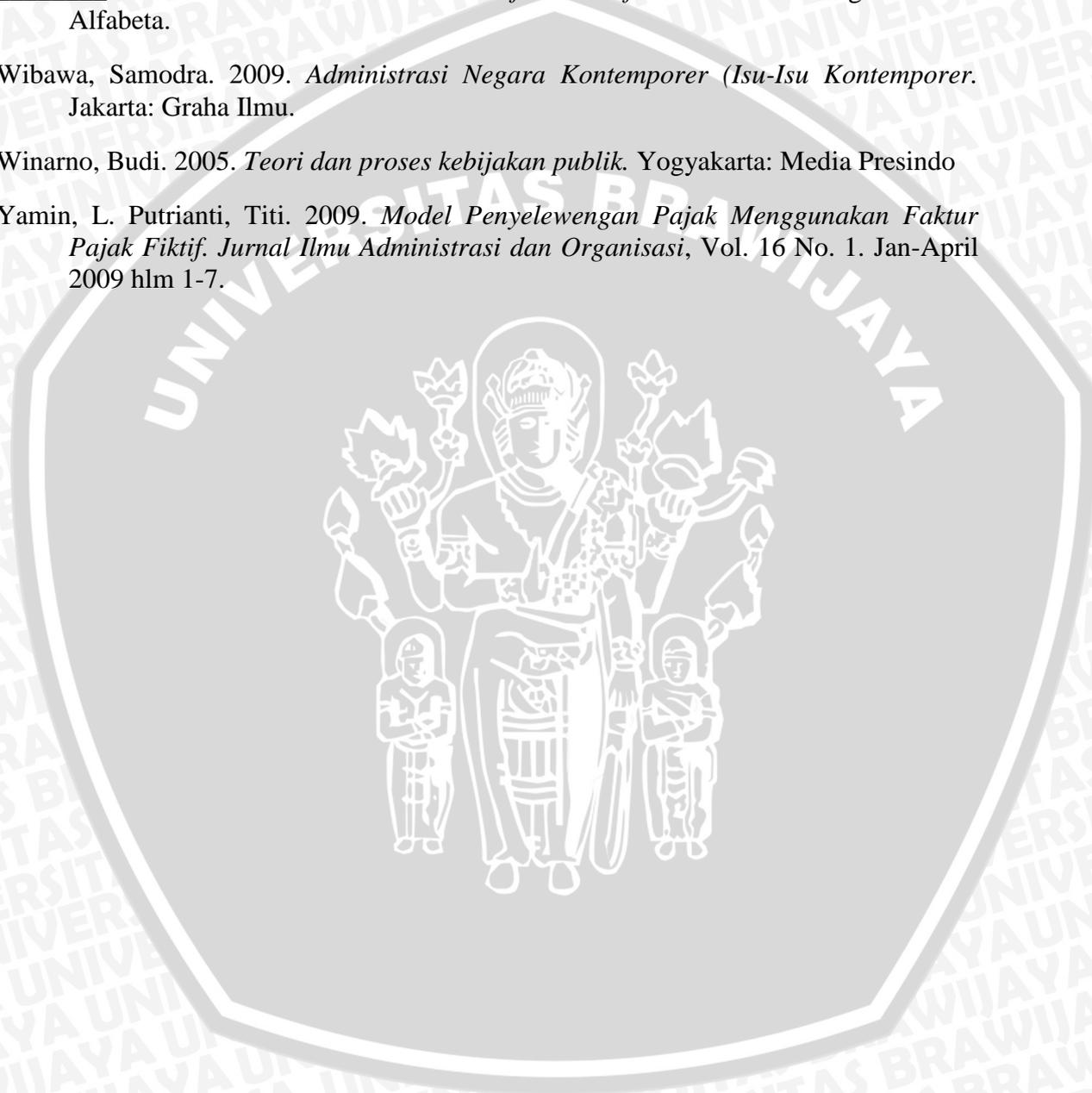
_____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

_____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Kontemporer (Isu-Isu Kontemporer)*. Jakarta: Graha Ilmu.

Winarno, Budi. 2005. *Teori dan proses kebijakan publik*. Yogyakarta: Media Presindo

Yamin, L. Putrianti, Titi. 2009. *Model Penyelewengan Pajak Menggunakan Faktur Pajak Fiktif*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 16 No. 1. Jan-April 2009 hlm 1-7.



Lampiran 1:

PEDOMAN WAWANCARA
(SEKSI PELAYANAN KPP PRATAMA BATU)

1. Sejak kapan e-Faktur diterapkan di KPP Pratama Batu?
2. Apa yang melatarbelakangi diterapkan e-Faktur?
3. Apakah semua wajib pajak di KPP Pratama Batu menerapkan e-Faktur?
(Jika Iya, lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)
(Jika Tidak, apa kriteria wajib pajak yang bisa menerapkan e-Faktur)
4. Apakah wajib pajak tersebut patuh dalam menerapkan e-Faktur sesuai dengan PER-24/PJ/2014 ?
5. Bagaimana mekanisme e-Faktur di KPP Pratama Batu?
6. Apakah manfaat diterapkannya e-Faktur bagi wajib pajak dan fiskus?
7. Bagaimana sistem pengadministrasian faktur pajak sebelum dan setelah diterapkannya e-Faktur?
8. Apa hambatan-hambatan serta pendukung dalam pelaksanaan e-Faktur di KPP Pratama Batu?
9. Apa perbedaan e-NOFA dan e-Faktur?
10. Dengan adanya *roadmap* administrasi PPN, khususnya tentang e-Faktur apakah sudah bisa memperbaiki sistem administrasi PPN?
11. Apakah harapan Bapak/ Ibu terhadap pelaksanaan e-Faktur kedepan?

PEDOMAN WAWANCARA

(SEKSI PENGAWASAN DAN KONSULTASI KPP PRATAMA BATU)

1. Sudah berapa lama menjadi AR di KPP Pratama Batu?
2. Dalam menjalankan tugas sebagai AR, Bapak/Ibu ditugaskan di wilayah mana?
3. Ada berapa banyak jumlah PKP yang bapak Ibu tangani yang saat ini telah menerapkan e-Faktur?
4. Apakah dari jumlah PKP yang menerapkan e-Faktur teraebut telah patuh melaksanakan e-Faktur sesuai dengan PER-24/PJ/2014 ?
5. Apakah selama ini ada hambatan dalam melaksanakan e-Faktur di KPP Pratama Batu?
6. Sebelum diterapkan e-Faktur, apakah ada peredaran faktur pajak fiktif di KPP Pratama Batu?
7. Setelah diterapkan e-Faktur, bagaimana tingkat peredaran faktur pajak fiktif di KPP Pratama Batu?
8. Apa perbedaan e-NOFA dengan e-Faktur?
9. Dengan adanya *roadmap* administrasi PPN , khususnya tentang e-Faktur apakah sudah bisa memperbaiki sistem administrasi PPN?
10. Apa harapan Bapak/ Ibu terhadap pelaksanaan e-Faktur untuk ke depannya?

Lampiran 2:



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

JALAN LETJEN S. PARMAN No. 10 MALANG 60132 TIDUR 01 02
TLEPUN 0341 420000 - 42349142 FAX 0341 420041 - 421445 SITUB 0341 420000
LITSIKUM INFORMASI DAN PENYALURAN KORBAN PAJAK 0341 420000
E-MAIL: dirjen@djppajak.go.id, informasi@djppajak.go.id

Nomor : S- 1442 / WPJ 12/2016
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset
s.n. Mata Priska Marvina Waka, NPM 135030107111064
30 November 2016

Yth. Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Jl. MT. Haryono 153, Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 17227/UN10.3/PG/2016 tanggal 17
November 2016 tentang Riset/Survey, atas :

Nama / NPM : Mata Priska Marvina Waka / 135030107111064

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang
bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KUP Prastama Ibtu, seperyang
bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademik yang
sakit untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana
diatur dalam ketentuan Pasal 24 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan
Umum dan Tatacara Perpajakan.

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

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,

Rudy Gurawan Bastari
NIP 196503201992031001

Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan
sp. 00.05/00.000

Lampiran 3:



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 17227/UN10.3/PG/2016
Lampiran :-
Hal : Riset/Survey
Kepada : Yth. Kepala Kanwil DJP Jawa Timur III
Jl. Letjend S. Parman No. 100
Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Maria Priska Marvina Wake
Alamat : Perumahan Ardi Mulyo BLOK S. 16 Singosari
Kab. Malang,
NIM : 135030107111064
Jurusan : Administrasi Publik
Prodi :-
Judul : Implementasi E-Faktur dalam Upaya Perbaikan Sistem Administrasi PPN
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)
Lamanya : 1 Desember- 31 Desember 2016
Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 17 November 2016
a.n. Dekan
Ketua Program Studi Adm. Publik



Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si
NIP. 19690524 200212 2 002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

- Perumahan
- Makorina
- Program Studi
- Arsip FI

Tahun Lalu	Pertumbuhan	Pencapaian
58.011.471.919,00	0,305577748	0,981715919
11.094.185.790,00	0,341829453	0,911659818
19.514.281.685,00	0,065646177	0,981406868
1.150.278.964,00	1,0482846	2,00350571
648.625.582,00	1,17509918	2,00985956
2.118.302.897,00	-0,044766847	0,688402474
810.593.784,00	0,362741914	0,974181771
415.225.917,00	1,0860827	1,46736681
0,00	1	0
27.300,00	-1	0
0,00 nan		0
30.191.906.667,00	1,22111449	1,58106303
29.247.384.917,00	1,18908417	1,56029749
924.261.000,00	2,90742073	2,2023325
22.260.750,00	0,802971601	1,2005558
0,00	1	0
0,00 nan		0
0,00 nan		0
496.815.080,00	0,318329722	0
496.815.080,00	0,318329722	0
0,00 nan		0
130.584.948,00	-0,763724029	0,128091186
30.000.000,00	0	0,542125344
0,00	1	0
1.000.000,00	-1	0
0,00 nan		0
0,00 nan		0
0,00 nan		0
87.422.092,00	-1	0
12.162.856,00	-1	0
2.411.174,00	-0,963668764	0
0,00	1	0
0,00 nan		0
0,00 nan		0
2.411.174,00	-1	0
88.835.191.788,00	0,615901053	1,19937086

Jenis Pajak	Target
PPH Non Migas	76.990.642.797,22
411128 - PPh Final & FLN	47.735.170.837,60
411121 - PPh Pasal 21	21.211.012.999,99
411126 - PPh Pasal 25/29 Badan	1.635.223.512,23
411125 - PPh Pasal 25/29 OP	1.411.940.000,04
411124 - PPh Pasal 23	3.244.649.099,16
411122 - PPh Pasal 22	1.133.907.231,99
411123 - PPh Pasal 22 Impor	618.739.116,21
411127 - PPh Pasal 26	0,00
411131 - PPh Final & FLN	0,00
411129 - PPh Non Migas Lainnya	0,00
PPN dan PPnBM	42.455.302.259,67
411211 - PPN Dalam Negeri	41.033.834.102,03
411212 - PPN Impor	1.368.037.391,47
411219 - PPN Lainnya	33.430.766,17
411221 - PPnBM Dalam Negeri	0,00
411229 - PPnBM Lainnya	0,00
411222 - PPnBM Impor	0,00
PBB dan BPHTB	0,00
411314 - Pendapatan PBB Sektor Perhutanan	0,00
411411 - Pendapatan BPHTB	0,00
411319 - Pendapatan PBB Sektor Lainnya	0,00
411318 - Pendapatan PBB Lainnya	0,00
411317 - Pendapatan PBB Sektor Pertambangan Panas Bumi	0,00
411316 - Pendapatan PBB Sektor Pertambangan Minyak Bumi dan Gas Bumi	0,00
411315 - Pendapatan PBB Sektor Pertambangan Mineral dan Batubara	0,00
411313 - Pendapatan PBB Sektor Perkebunan	0,00
411312 - Pendapatan PBB Perkotaan	0,00
411311 - Pendapatan PBB Pedesaan	0,00
Pendapatan atas PL dan PIB	240.875.943,00
411611 - Bea Meterai	55.337.758,30
411624 - Bunga Penagihan PPN	0,00
411619 - Pajak Tidak Langsung Lainnya	1.844.591,94
411613 - PTLI	0,00
411612 - Penjualan Benda Meterai	0,00
411623 - Bunga Penagihan PPN	0,00
411622 - Bunga Penagihan PPN	161.258.086,58
411621 - Bunga Penagihan PPh	22.435.506,18
PPH Migas	0,00
411111 - PPh Minyak Bumi	0,00
411119 - PPh Gas Alam Lainnya	0,00
411113 - PPh Minyak Bumi Lainnya	0,00
411112 - PPh Gas Alam	0,00
TOTAL	119.686.820.999,89

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	Standard Operating Procedure TATA CARA PERMINTAAN NOMOR SERI FAKTUR PAJAK	
Revisi	:	Nomor : KPP30-0113
Tanggal	:	Halaman : 1 dari 4

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini merupakan tata cara permintaan nomor seri faktur pajak kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang mengajukan permintaan nomor seri faktur pajak secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan. Selain itu, prosedur ini juga mencakup prosedur cetak ulang Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang hilang, rusak, atau tidak tercetak jelas.

B. Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak.

C. Surat Edaran Terkait :

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-52/PJ/2012 tentang Tata Cara Permohonan Kode Aktivasi dan Password serta Permintaan, Pengembalian, dan Pengawasan Nomor Seri Faktur Pajak.

D. Pihak yang Terkait :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak
2. Kepala Seksi Pelayanan
3. Petugas Khusus yang Ditunjuk
4. Pengusaha Kena Pajak (PKP)

E. Input :

1. Surat Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak (sesuai Lampiran MD Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012).
2. Kode aktivasi dan password yang di-input secara mandiri oleh PKP.

F. Output :

1. Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak

G. Prosedur Kerja :

1. Petugas Khusus menerima surat permintaan nomor seri faktur pajak (NSFP) dari PKP:

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PERMINTAAN NOMOR SERI FAKTUR PAJAK	
Revisi	:	Nomor : KPP30-0113
Tanggal	:	Halaman : 2 dari 4

- a. dalam hal surat permintaan belum diisi lengkap, Petugas meminta kepada PKP untuk melengkapinya; atau
- b. dalam hal surat permintaan sudah diisi lengkap, Petugas masuk ke sistem pemberian Nomor Seri Faktur Pajak nasional dan meng-input data permintaan PKP.
2. Petugas khusus mempersiapkan PKP untuk menginput Kode Aktivasi dan Password pada sistem secara mandiri;
 - a. dalam hal PKP salah meng-input Kode Aktivasi dan/atau Password, surat permintaan dikembalikan kepada PKP; atau
 - b. dalam hal Kode Aktivasi dan Password yang di-input PKP benar, Petugas melanjutkan ke proses selanjutnya.
3. Petugas khusus meng-input masa pajak Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN yang telah dilaporkan selama 3 (tiga) bulan berturut-turut yang telah jatuh tempo pada tanggal permintaan beserta jumlah penerbitan Faktur Pajaknya:
 - a. Dalam hal PKP belum melaporkan SPT Masa PPN untuk 3 (tiga) bulan berturut-turut yang telah jatuh tempo pada tanggal permintaan diajukan, surat permintaan dikembalikan ke PKP; atau
 - b. Dalam hal PKP sudah melaporkan SPT Masa PPN untuk 3 (tiga) bulan berturut-turut yang telah jatuh tempo pada tanggal permintaan diajukan, Petugas mencetak dan memaraf konsep Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak.
4. Dalam hal surat pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak hilang, rusak, atau tidak tercetak dengan jelas, PKP dapat mengajukan permintaan cetak ulang surat pemberitahuan tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak:
 - a. Petugas khusus menerima surat permintaan Nomor Seri Faktur Pajak yang hilang, rusak, atau tidak tercetak dengan jelas dari PKP;
 - b. Petugas khusus mencetak kembali surat pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang bersangkutan dan membubuhkan paraf pada konsep surat pemberitahuan dimaksud;
5. Petugas khusus menyerahkan konsep Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak kepada Kepala Seksi Pelayanan.
6. Kepala Seksi Pelayanan menerima, meneliti, dan menandatangani konsep Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak dan meneruskan ke Petugas khusus untuk disampaikan ke PKP.
7. Petugas khusus menyerahkan langsung Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak kepada PKP, kemudian mengarsipkan dan menggabungkan berkas permintaan PKP dengan landasan Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak.
8. Selesai



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure
TATA CARA PERMINTAAN NOMOR SERI FAKTUR PAJAK

Revisi	:	Nomor	:	KPP30-0113
Tanggal	:	Halaman	:	3 dari 4

Jangka Waktu Penyelesaian :

Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak diterbitkan pada hari yang sama sejak surat permintaan nomor seri faktur pajak diterima secara lengkap.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENGEMBALIAN DAN PENGAWASAN NOMOR SERI FAKTUR PAJAK	
Revisi :	Nomor :	KPP20-0032
Tanggal : 16 Mei 2014	Halaman :	1 dari 4

A. Deskripsi:

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara pengembalian dan pengawasan Nomor Seri Faktur Pajak yang tidak digunakan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam satu tahun pajak atas Nomor Seri Faktur Pajak yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

B. Dasar Hukum:

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak;
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak s.d.d PER-08/PJ/2013.

C. Surat Edaran Terkait:

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-52/PJ/2012 tanggal 22 November 2012 tentang Tata Cara Permohonan Kode Aktivasi dan Password serta Permintaan, Pengembalian, dan Pengawasan Nomor Seri Faktur Pajak;
2. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-15/PJ/2013 tanggal 27 Maret 2013 tentang Penyempulan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-08/PJ/2013 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak.

D. Pihak yang Terkait:

1. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
2. Kepala Seksi Pelayanan
3. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi
4. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu
5. Pelaksana Seksi Pelayanan
6. Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi
7. Pengusaha Kena Pajak

E. Input:

1. Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang tidak digunakan

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENGEMBALIAN DAN PENGAWASAN NOMOR SERI FAKTUR PAJAK	
Revisi	:	Nomor : KPP20-0032
Tanggal	:	Halaman : 2 dari 4

F. Output:

1. Bukti Penerimaan Surat;
2. Lembar Pengawasan Arus Dokumen;
3. Data Nomor Seri Faktur Pajak.

G. Prosedur Kerja:

1. Pengusaha Kena pajak (PKP) melaporkan Nomor Seri Faktur Pajak yang Tidak Digunakan sesuai dengan format lampiran M F Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-24/PJ/2012 ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat PKP dikukuhkan bersama dengan SPT Masa PPN masa pajak Desember tahun pajak yang bersangkutan;
2. Petugas TPT menerima dan meneliti Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang Tidak Digunakan, mencetak Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan Bukti Penerimaan Surat (BPS), menyerahkan BPS ke PKP, menggabungkan LPAD dengan surat pemberitahuan serta meneruskan ke Kepala Seksi Pelayanan;
3. Kepala Seksi Pelayanan menerima surat pemberitahuan dari petugas TPT dan meneruskan ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI);
4. Kepala Seksi PDI menerima berkas dari Seksi Pelayanan, menugaskan Pelaksana Seksi PDI untuk merekam data tersebut dalam Aplikasi Pemberian Nomor Seri Faktur Pajak (e-NOFA) serta melakukan perbandingan data Pemberian Nomor Seri Faktur Pajak dengan data pelaporan SPT Masa PPN dan Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang Tidak Digunakan;
5. Pelaksana Seksi PDI menerima berkas, merekam informasi pada Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang Tidak Digunakan dan melakukan perbandingan data Pemberian Nomor Seri Faktur Pajak dengan data pelaporan SPT dan Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak;
6. Dalam hal terdapat ketidaksesuaian data Pemberian Nomor Seri Faktur Pajak dengan data pelaporan SPT dan Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak saat disandingkan, pelaksana Seksi PDI meneruskan data dimaksud ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) dan meneruskan berkas ke Seksi Pelayanan untuk dimasukkan ke induk berkas Wajib Pajak;
7. Dalam hal tidak terdapat ketidaksesuaian data Pemberian Nomor Seri Faktur Pajak dengan data pelaporan SPT dan Surat Pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak saat disandingkan, pelaksana Seksi PDI meneruskan berkas ke Seksi Pelayanan untuk dimasukkan ke induk berkas Wajib Pajak;



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

**TATA CARA PENGEMBALIAN DAN PENGAWASAN
NOMOR SERI FAKTUR PAJAK**

Revisi	:		Nomor	:	KPP20-0032
Tanggal	:	16 Mei 2014	Halaman	:	3 dari 4

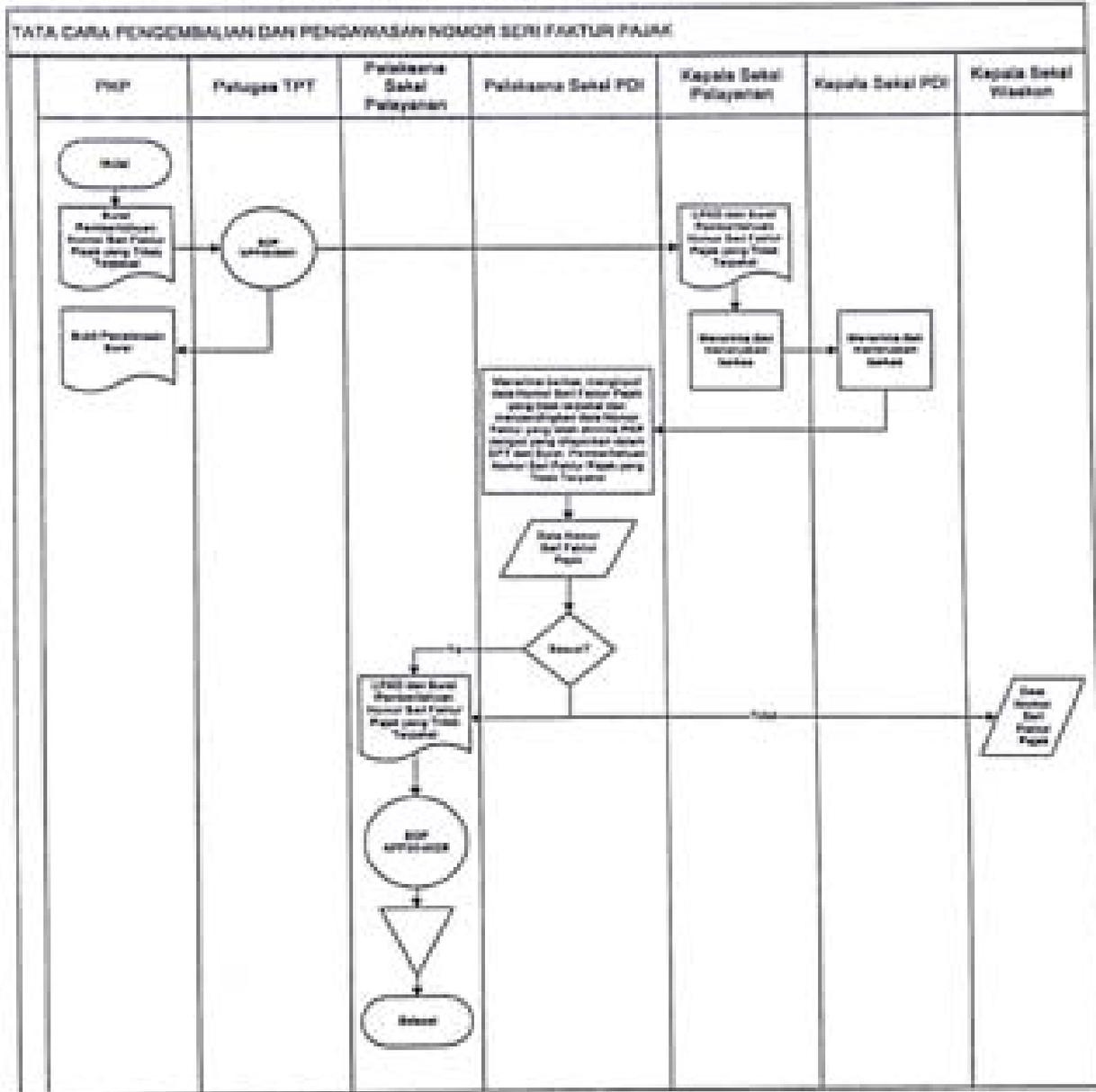
8. Kepala Seksi Wasikon menerima data dari Seksi PDI untuk ditindaklanjuti oleh Account Representative;
9. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 10 hari kerja sejak surat pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak yang Tidak Digunakan diterima dengan lengkap

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak			
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENGEMBALIAN DAN PENGAWASAN NOMOR SERI FAKTUR PAJAK			
Revisi	:	Nomor	:	KPP20-0032
Tanggal	:	Halaman	:	4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh:
 Direktur Jenderal
 Sekretaris Direktorat Jenderal



Nurmuawan Nuh
 NIP. 196803261963101001

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	Standard Operating Procedure TATA CARA PEMENUHAN PERMINTAAN KONFIRMASI/KLARIFIKASI FAKTUR PAJAK/BUKTI POTONG		
Revisi	: 2	Nomor	: KPP30-0018
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman	: 1 dari 4

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara pemenuhan permintaan konfirmasi dan/atau klarifikasi dalam bidang Pajak Penghasilan dan/atau Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang berasal dari unit terkait. Konfirmasi dalam bidang PPN yang dimaksud dalam SOP ini adalah konfirmasi atas faktur pajak yang mengandung elemen data yang tidak sesuai dan tidak ada data pembanding dalam sistem aplikasi PK-PM pada Intranet DJP sebagaimana diatur dalam Lampiran I huruf C butir 1.3.3 Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-754/PJ/2001 tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Faktur Pajak Dengan Aplikasi Sistem Informasi Perpajakan, Romawi II.4 Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-10/PJ.52/2006 serta butir 2 Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-10/PJ.52/2003.

B. Dasar Hukum :

1. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 595/KM.1/2013 tentang Uraian Jabatan Struktural Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-754/PJ/2001 tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Faktur Pajak Dengan Aplikasi Sistem Informasi Perpajakan.

C. Surat Edaran Terkait :

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ.9/1992 tanggal 1 Agustus 1992 tentang Konfirmasi Setoran Pajak
2. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ.41.2/1993 tanggal 2 September 1993 tentang Konfirmasi Kredit Pajak PPh Pasal 21, Pasal 22 dan Pasal 23 dalam Rangka Penelitian Material SPT Tahunan PPh
3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-755/PJ/2001 tanggal 26 Desember 2001 tentang Penyampaian Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-754/PJ/2001 tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Faktur Pajak dengan Aplikasi Sistem Informasi Perpajakan
4. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-10/PJ.52/2003 tanggal 28 Februari 2003 tentang Pemanfaatan Data Pada Aplikasi PK-PM
5. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-10/PJ.52/2006 tentang Perekaman SPT Masa PPN, Konfirmasi Faktur Pajak, dan Langkah-Langkah Penanganan Restitusi dalam Rangka Pengamanan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai

D. Pihak yang Terkait :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak
2. Kepala Seksi Pelayanan



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA PEMENUHAN PERMINTAAN
KONFIRMASI/KLARIFIKASI FAKTUR PAJAK/BUKTI POTONG

Revisi : 2	Nomor : KPP30-0018
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 2 dari 4

3. Pelaksana Seksi Pelayanan
4. Unit lain (Kantor Pusat/Kamwil/KPP lain)

E. Input :

1. Surat Permintaan Konfirmasi/Klarifikasi

F. Output :

1. Surat Jawaban Konfirmasi/Klarifikasi
2. Surat Pengantar ke unit lain
3. Nota Dinas ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi

G. Prosedur Kerja :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menerima surat permintaan konfirmasi atau klarifikasi dari unit lain kemudian menugaskan dan memberi disposisi kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk menindaklanjuti.
2. Kepala Seksi Pelayanan menugaskan dan memberi disposisi kepada Pelaksana Seksi Pelayanan untuk membuat surat jawaban konfirmasi atau klarifikasi beserta surat pengantarnya.
3. Pelaksana Seksi Pelayanan membuat dan mencetak surat jawaban konfirmasi atau klarifikasi beserta surat pengantarnya serta menyampaikannya ke Kepala Seksi Pelayanan. Dalam hal jawaban konfirmasi atau klarifikasi PPh atau PPN "tidak ada", Pelaksana Seksi Pelayanan juga membuat dan mencetak konsep Nota Dinas ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
4. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan memaraf surat jawaban konfirmasi atau klarifikasi beserta surat pengantarnya dan meneruskannya ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak (khusus untuk Nota Dinas ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi cukup ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan) .
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menyetujui dan menandatangani surat jawaban konfirmasi atau klarifikasi beserta surat pengantarnya.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan menatausahakan dokumen dengan SOP tentang Tata Cara Penatausahaan Dokumen dan menyampaikan surat jawaban konfirmasi atau klarifikasi beserta surat pengantarnya kepada unit yang meminta konfirmasi/klarifikasi melalui Subbagian Umum dengan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP. Dalam hal jawaban konfirmasi "tidak ada", Nota Dinas ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi beserta salinan surat jawaban konfirmasi/klarifikasi dan Surat Pengantar dikirim ke Seksi Pengawasan dan Konsultasi terkait untuk ditindaklanjuti.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PEMENUHAN PERMINTAAN KONFIRMASUKLARIFIKASI FAKTUR PAJAK/BUKTI POTONG	
Revisi : 2	Nomor :	KPP30-0018
Tanggal : 24 November 2014	Halaman :	3 dari 4

8. Proses selesai.

<p>Jangka Waktu Penyelesaian: Permintaan konfirmasi/klarifikasi dijawab paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal pengiriman surat permintaan konfirmasi/klarifikasi. (lampiran I, huruf C, Butir 1.4.2.3 KEP-754/PJ/2001)</p>
--

OP/BDR

CHECKLIST

Syarat dan Ketentuan Pemberian/Pencabutan*) Sertifikat Elektronik Bagi PKP Orang Pribadi/Bendahara Penerimaan

Nama PKP :
NPWP PKP :
Nomor Kartu Identitas PKP :

No	Nama Dokumen	Keterangan *)
1.	Surat Permintaan/Pencabutan*) Sertifikat Elektronik	Ada/Tidak Ada
Persyaratan Surat Permintaan/Pencabutan*) Sertifikat Elektronik:		
1.	Surat Pernyataan Persetujuan Penggunaan Sertifikat Elektronik	Ada/Tidak Ada
2.	Asli SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (dikecualikan untuk Bendahara Penerimaan)	Ada/Tidak Ada
3.	Asli bukti penerimaan surat/tanda terima pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (dikecualikan untuk Bendahara Penerimaan)	Ada/Tidak Ada
4.	Asli e-KTP/Paspor/KITAS/KITAP**) PKP	Ada/Tidak Ada
5.	Fotocopy e-KTP/Paspor/KITAS/KITAP**) PKP	Ada/Tidak Ada
6.	Asli Kartu Keluarga PKP **)	Ada/Tidak Ada
7.	Fotocopy Kartu Keluarga PKP **)	Ada/Tidak Ada
8.	Softcopy pas foto terbaru PKP	Ada/Tidak Ada
Tambahkan persyaratan dalam hal pemohon adalah PKP Bendahara Penerimaan:		
1.	Asli Surat Pengangkatan Bendahara Penerimaan	Ada/Tidak Ada
2.	Fotocopy Surat Pengangkatan Bendahara Penerimaan	Ada/Tidak Ada

Setelah dilakukan pengecekan surat permintaan/pencabutan*) Sertifikat Elektronik dan kehadiran pengurus beserta dokumen yang dipersyaratkan, dinyatakan bahwa surat permintaan/pencabutan*) Sertifikat Elektronik atas nama PKP tersebut di atas:

Disetujui/Tidak Disetujui *)

..... tanggal
Petugas Khusus,

.....
NIP

- *) coret yang tidak perlu
**) tidak merupakan syarat bagi Warga Negara Asing

CHECKLIST

Syarat dan Ketentuan Pemberian/Pencabutan*) Sertifikat Elektronik

Nama PKP :
 NPWP PKP :
 Nama Pengurus :
 Nomor Kartu Identitas Pengurus :

No	Nama Dokumen	Keterangan ¹⁾
1.	Surat Permintaan/Pencabutan*) Sertifikat Elektronik	Ada/Tidak Ada
Peryaratan Surat Permintaan/Pencabutan*) Sertifikat Elektronik:		
1.	Surat Pernyataan Persetujuan Penggunaan Sertifikat Elektronik	Ada/Tidak Ada
2.	Asli e-KTP/Paspor/KITAS/KITAP ²⁾ Pengurus	Ada/Tidak Ada
3.	Fotocopy e-KTP/Paspor/KITAS/KITAP ²⁾ Pengurus	Ada/Tidak Ada
4.	Asli Kartu Keluarga Pengurus **)	Ada/Tidak Ada
5.	Fotocopy Kartu Keluarga Pengurus **)	Ada/Tidak Ada
6.	Softcopy pas foto terbaru Pengurus	Ada/Tidak Ada
Tambahan persyaratan dalam hal pemohon adalah PKP Pusat/Tunggal		
1.	Asli SPT Tahunan PPh Badan	Ada/Tidak Ada
2.	Asli bukti penerimaan surat/tanda terima pelaporan SPT Tahunan PPh Badan	Ada/Tidak Ada
3.	Nama Pengurus tercantum dalam SPT Tahunan PPh Badan	Ada/Tidak Ada
Tambahan persyaratan dalam hal nama Pengurus tidak tercantum dalam SPT Tahunan PPh Badan:		
1.	Asli Surat Pengangkatan Pengurus	Ada/Tidak Ada
2.	Asli Akta Pendirian Perusahaan	Ada/Tidak Ada
3.	Asli Penunjukan sebagai BUT/Permanent Establishment dari perusahaan induk di luar negeri	Ada/Tidak Ada
4.	Fotocopy Surat Pengangkatan Pengurus	Ada/Tidak Ada
5.	Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan	Ada/Tidak Ada
6.	Fotocopy Penunjukan sebagai BUT/Permanent Establishment dari perusahaan induk di luar negeri	Ada/Tidak Ada
Tambahan persyaratan dalam hal pemohon adalah PKP cabang:		
1.	Fotocopy SPT Tahunan PPh Badan pusat	Ada/Tidak Ada
2.	Asli penunjukan dari pengurus pusat untuk PKP cabang	Ada/Tidak Ada
3.	Fotocopy penunjukan dari pengurus pusat untuk PKP cabang	Ada/Tidak Ada
Tambahan persyaratan dalam hal pemohon adalah PKP bentuk kerja sama operasi:		
1.	Fotocopy SPT Tahunan PPh seluruh anggota bentuk kerja sama operasi	Ada/Tidak Ada
2.	Asli akta kerja sama operasi	Ada/Tidak Ada
3.	Fotocopy akta kerja sama operasi	Ada/Tidak Ada

Setelah dilakukan pengecekan surat permintaan/pencabutan*) Sertifikat Elektronik dan kehadiran pengurus beserta dokumen yang dipersyaratkan, dinyatakan bahwa surat permintaan/pencabutan*) Sertifikat Elektronik atas nama PKP tersebut di atas:

.....tanggal

Petugas Khusus KPP,

.....
 NIP

¹⁾ cent yang tidak perlu

²⁾ tidak merupakan syarat bagi Warga Negara Asing

**Surat Pernyataan Persetujuan
Penggunaan Sertifikat Elektronik Direktorat Jenderal Pajak**

Yang menandatangani surat pernyataan ini:

Nama :
Nomor Kartu Identitas :
Jabatan :

adalah sebagai Pengurus, bertindak atas nama dari:

Nama PKP :
NPWP :
Alamat :

Dengan ini :

1. Mengajukan permohonan untuk menjadi pengguna layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 dan perubahannya.
2. Bersedia memberikan segala dokumen dan informasi yang benar, masih berlaku dan sah secara hukum dari Perusahaan. Bilamana di kemudian hari ditemukan bahwa dokumen dan informasi yang kami berikan tidak benar dan tidak sah, maka kami bersedia dikenakan sanksi dan/atau pidana sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Bersedia mematuhi dan melaksanakan persyaratan-persyaratan, ketentuan-ketentuan, prosedur-prosedur maupun instruksi-instruksi yang berlaku bagi pengguna layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
4. Mengakui integritas proses layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
5. Menyetujui bahwa penggunaan Sertifikat Elektronik merupakan representasi Pengusaha Kena Pajak atas segala aktivitas dalam sistem layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
6. Bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan *User ID, Password*, Sertifikat Elektronik dan *passphrase*, serta bertanggung jawab penuh untuk semua aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan *User ID, Password*, Sertifikat Elektronik dan *passphrase* dimaksud.
7. Bertanggung jawab untuk tidak akan melakukan modifikasi teknis atas Sertifikat Elektronik yang diterima.

8. Membebaskan Direktorat Jenderal Pajak dari setiap penyalahgunaan User ID, Password, Sertifikat Elektronik dan passphrase milik Pengusaha Kena Pajak yang dapat mengakibatkan kerusakan dan/atau kerugian baik langsung maupun tidak langsung, baik berupa kehilangan keuntungan, kegunaan data atau kerugian-kerugian non-material lainnya.

Demikian surat pernyataan ini diisi dan ditandatangani tanpa paksaan serta dapat dipertanggungjawabkan.

Yang menyatakan,

Meterai

Nama :
Jabatan :

**Surat Pernyataan Persetujuan
Penggunaan Sertifikat Elektronik Direktorat Jenderal Pajak**

Yang menandatangani surat pernyataan ini:

Nama :
Nomor Kartu Identitas :
Jabatan :

adalah sebagai Pengurus, bertindak atas nama dari:

Nama PKP :
NPWP :
Alamat :

Dengan ini :

1. Mengajukan permohonan untuk menjadi pengguna layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 dan perubahannya.
2. Bersedia memberikan segala dokumen dan informasi yang benar, masih berlaku dan sah secara hukum dari Perusahaan. Bilamana di kemudian hari ditemukan bahwa dokumen dan informasi yang kami berikan tidak benar dan tidak sah, maka kami bersedia dikenakan sanksi dan/atau pidana sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Bersedia mematuhi dan melaksanakan persyaratan-persyaratan, ketentuan-ketentuan, prosedur-prosedur maupun instruksi-instruksi yang berlaku bagi pengguna layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
4. Mengakui integritas proses layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
5. Menyetujui bahwa penggunaan Sertifikat Elektronik merupakan representasi Pengusaha Kena Pajak atas segala aktivitas dalam sistem layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
6. Bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan *User ID, Password, Sertifikat Elektronik dan passphrase*, serta bertanggung jawab penuh untuk semua aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan *User ID, Password, Sertifikat Elektronik dan passphrase* dimaksud.
7. Bertanggung jawab untuk tidak akan melakukan modifikasi teknis atas Sertifikat Elektronik yang diterima.

8. Membebaskan Direktorat Jenderal Pajak dari setiap penyalahgunaan *User ID, Password, Sertifikat Elektronik dan passphrase* milik Pengusaha Kena Pajak yang dapat mengakibatkan kerusakan dan/atau kerugian baik langsung maupun tidak langsung, baik berupa kehilangan keuntungan, kegunaan data atau kerugian-kerugian non-material lainnya.

Demikian surat pernyataan ini diisi dan ditandatangani tanpa paksaan serta dapat dipertanggungjawabkan.

Yang menyatakan,

Meterai

Nama :
Jabatan :

Nomor :
Hal : Permintaan Sertifikat Elektronik

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak.....
.....

Dengan ini, saya:

Nama :
NIK/Nomor Paspor* :
Jabatan :
Nama PKP :
NPWP :
Alamat :

mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik dalam rangka penggunaan layanan perpajakan secara elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak antara lain:

- a. Layanan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak melalui laman (*website*) yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak;
- b. Penggunaan aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk pembuatan Faktur Pajak elektronik,

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara pembatalan Faktur Pajak dan perubahannya.

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Pemohon,

(.....)

*khusus untuk WNA