

**PENERAPAN E-FAKTUR DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURAKARTA**

Bany Bernike Aurora Putri¹, Hery Sawiji², Patni Ninghardjanti³

*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Universitas Sebelas Maret*

*Email: banbernike7@gmail.com, sawiji_hery@yahoo.com,
buning@fkip.uns.ac.id*

ABSTRACT

The research was conducted at KPP Pratama Surakarta with descriptive qualitative research using a phenomenological approach. Research data obtained from informants, events, places or locations, documents with snowball and purposive sampling. Data collection techniques by observation, interviews, and documents. The validity of the data was obtained by triangulation of sources and methods. The data analysis technique uses Miles and Huberman interactive model data analysis.

The results show that: 1) The implementation of e-invoice at Surakarta Primary Tax Office includes: a) planning and preparing the application of e-invoice, b) the implementation of e-invoice, c) monitoring and evaluating the application of e-invoice. 2) The implementation of e-invoice at Surakarta Primary Tax Office has inhibiting factors and solutions for the implementation of e-invoice including, a) internal inhibiting factors, namely system failure and expiration notification of electronic certificate, and external factor, namely PKP which is technologically backward, b) efforts to overcome obstacles are notification through social media, increasing the number of employees at the helpdesk, c) monitoring efforts in the form of limiting the Tax Invoice Serial Number, routine checking of PKP transaction that have or have not reported the tax payable. 3) Impacts and long-term expectation of implementing e-invoice, including, a) impact on revenue VAT, simplifies supervision, paperless and storage cost. b) the long-term expectations of implementing of e-invoice is renewed continuously and PKP is technically literate and updates information.

Keywords: *e-invoice, VAT, Directorate General of Taxes*

I. PENDAHULUAN

Dokumen utama yang diperlukan dalam pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah faktur pajak. Faktur pajak pertama kali diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 432/KMK.04/1984 mengenai bentuk, ukuran, pengadaan, dan tata cara penyampaian faktur pajak. Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah salah satu direktorat jendral yang berada di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang memiliki tugas untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan.

Mengingat pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar terhadap pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Oleh karena itu, tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan, dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan bagi DJP untuk melakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan, pelaksanaan sensus pajak, dan sistem administrasi perpajakan. Hal ini dilakukan agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (WP). Selain usaha tersebut, pada tahun 1983, DJP melakukan perubahan dalam sistem administrasi perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* dengan tujuan untuk memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak terutanganya (Caroko.,

2015). Apabila dalam penerapan peraturan perpajakan terdapat kesalahan, maka wajib pajak bertanggung jawab atas kesalahan penerapan yang dilakukannya.

DJP merupakan instansi kementerian keuangan yang sering melakukan transformasi dan modernisasi di bidang sistem informasi. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang pelaksanaannya pertama kali di Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat dan KPP Madya Jakarta Pusat. SIDJP sistem informasi dalam administrasi perpajakan yang berada di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan keras di kantor pusat. Selanjutnya, Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) merupakan sistem informasi dengan modernisasi perpajakan yang pertama kali digunakan dan diterapkan di Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar dan Kantor Pajak Pratama (KPP) Wajib Pajak Besar. Sistem ini menggunakan database yang terpusat untuk membantu pelaksanaan seluruh kegiatan kantor.

Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, sistem administrasi dan pengawasan. Salah satu modernisasi dan wujud *self assessment* yang dilakukan saat ini adalah implementasi *e-Faktur*. *e-Faktur* merupakan kelanjutan pembenahan sistem administrasi yang sebelumnya sudah mengembangkan aplikasi Surat Pemberitahuan Elektronik (*e-SPT*) pada tahun 2010 (Alfioreta., 2016). Dasar dari penggunaan aplikasi ini dikarenakan DJP memperhatikan bahwa masih

terdapat penyalahgunaan faktur pajak, diantaranya wajib pajak non Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang menerbitkan faktur pajak padahal tidak berhak menerbitkan faktur pajak, faktur pajak yang terlambat diterbitkan, faktur pajak fiktif atau ganda dan beban administrasi yang terlalu besar bagi pihak DJP yang diharapkan dapat mencapai tujuan utama yaitu, pemungutan PPN dan transaksi yang dilakukan mudah dicek silang sekaligus memberikan proteksi bagi PKP dari pengkreditan Pajak Masukan yang tidak sesuai dengan ketentuan (Alfioreta., 2016) .

e-Faktur dilandasi oleh Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 yang diterapkan pada 1 Juli 2014 untuk PKP tertentu, 1 Juli 2015 untuk PKP Jawa dan Bali dan 1 Juli 2016 untuk PKP se-Indonesia. Berdasarkan data DJP, 632 PKP telah menggunakan *e-Faktur* sebelum 1 Juli 2015. Dengan adanya *e-faktur* dipandang dapat sangat memberikan efisiensi dan mempermudah pelayanan karena akan mempercepat proses pemeriksaan, pelaporan, dan pemberian nomor seri faktur pajak. Selain itu juga sistem berbasis elektronik ini akan meminimalkan penyalahgunaan penggunaan faktur pajak oleh perusahaan fiktif atau pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga potensi pajak yang hilang menjadi sangat kecil dan dapat mengantisipasi keterlambatan penerbitan faktur pajak.

Mekanisme penerapannya adalah Wajib Pajak melakukan pengukuhan PKP untuk dapat menggunakan *e-Faktur*. Kemudian, PKP menggunakan *e-Faktur* dengan memasukkan Nomor Seri Faktur Pajak yang sudah diminta sebelumnya untuk

memasukkan data transaksinya yang sudah tertera PPN sebesar 10%. Selanjutnya, PKP melakukan proses upload dan melakukan pembayaran. Langkah terakhir PKP melaporkan pajaknya. Berdasarkan hasil observasi di KPP Pratama Surakarta, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan baik internal maupun eksternal di lapangan yang menghambat penerapan *e-Faktur* sehingga hasilnya kurang optimal, diantaranya: (1) kegagalan sistem (2) pemberitahuan kadaluarsa sertifikat elektronik (3) PKP yang gagap teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) penerapan *e-Faktur* di KPP Pratama Surakarta (2) faktor penghambat dan solusi dalam penerapan *e-Faktur* di KPP Pratama Surakarta (3) dampak dari penerapan *e-Faktur* di KPP Pratama Surakarta.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian memberikan gambaran yang lengkap dan mendalam mengenai penerapan *e-Faktur*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan fenomenologi. Peneliti berusaha menyajikan data secara deskriptif berupa narasumber atau informan, observasi di lapangan dan studi mengenai dokumen yang berkaitan dengan objek. Penelitian ini memfokuskan pada permasalahan yang sedang terjadi di lapangan mengenai penerapan *e-Faktur* yang sudah

berjalan. Sumber data penelitian berupa narasumber atau informan, peristiwa atau aktivitas, serta dokumen dan arsip.

Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan Teknik snowball sampling, yaitu pengambilan data yang awalnya sedikit lama-lama menjadi banyak dan purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, serta dokumen. Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas data triangulasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode karena peneliti memanfaatkan berbagai sumber data untuk mendapatkan data yang sama. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data Miles and Huberman. Menurut (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data model Miles and Huberman dijabarkan dalam empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini mengkaji mengenai penerapan e-Faktur di KPP Pratama Surakarta. Dalam rangka mempermudah dalam suatu proses pengkajian permasalahan. Oleh karena itu peneliti melakukan pemilihan

data yang valid dalam memecahkan permasalahan penelitian. Penelitian ini membahas mengenai perencanaan yang merupakan tahap awal diterapkannya e-Faktur. Perencanaan adalah landasan dan pedoman dalam menjalankan suatu sistem supaya tidak keluar tujuan. Elektronik faktur (*e-Faktur*) pajak merupakan aplikasi untuk membuat faktur pajak yang merupakan wujud sarana dari pemungutan PPN. Sebelumnya pemungutan PPN sudah lama menggunakan faktur pajak yang dibuat secara manual menggunakan kertas. Setelah itu, muncul aplikasi *e-SPT* yang dibentuk pada tahun 2011 dan aplikasi *e-nofa* yang mulai digunakan pada 1 Maret 2013. Kemudian, PKP menggunakan e-Faktur yang merupakan aplikasi yang telah disempurnakan.

Penerapan aplikasi *e-SPT* masih membuat PKP harus menerbitkan faktur pajak secara manual dan memerlukan tanda tangan basah untuk pengesahannya. Penerapan *e-Faktur* saat ini sudah menggunakan *QR Code* yang merupakan wujud pergantian tanda tangan yang sebelumnya telah di tanamkan ke dalam komputer PKP sebagai bentuk pengesahan dan PKP tidak perlu lagi untuk mencetak faktur pajak sehingga *e-Faktur* ini juga membuatnya berprinsip *paperless*. Hal tersebut memberi kemudahan dalam

pengadministrasian faktor pajak yang dirasakan oleh Pegawai Pajak dan Pengusaha Kena Pajak.

Aplikasi *e-Faktur* ini memiliki *roadmap* yang digunakan sebagai acuan dalam perencanaan penerapannya. Penerapan *e-faktur* yang dimulai dari wilayah Kota Jakarta, Pulau Jawa dan Bali hingga pada akhirnya diterapkan secara nasional di seluruh Indonesia

Oleh karena *e-Faktur* yang merupakan aplikasi yang terpusat atau dioperasikan secara langsung oleh DJP, maka KPP Pratama Surakarta hanya melaksanakan sebagai perpanjangan tangan dari DJP. Persiapan yang dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta adalah dengan mengirimkan beberapa *Account Representative* (AR) mengikuti pelatihan *e-Faktur* yang diadakan oleh kantor Pusat DJP untuk mengetahui mengenai dasar hukum yang melandasi penerapan *e-Faktur*, serta SOP dari pelaksanaan sistem ini agar berjalan secara sistematis dan teratus. Pada bulan Juli 2015, aplikasi *e-faktur* sudah wajib untuk digunakan semua PKP yang berada di KPP besar (*Large Tax Office*), KPP Khusus, KPP Madya dan seluruh KPP Pratama yang berada di Pulau Jawa dan Bali termasuk KPP Pratama Surakarta. Pada bulan Juli 2016, *e-Faktur* mulai diterapkan secara nasional di seluruh Indonesia.

Dalam pelaksanaan *e-Faktur* di KPP Pratama Surakarta, langkah-langkah bagi seorang PKP untuk

dapat menggunakan *e-Faktur* adalah melakukan permohonan kode aktivasi dan password yang akan digunakan saat proses registrasi. Kedua, PKP mengajukan permintaan sertifikat elektronik kepada PKP yang memiliki fungsi sebagai otentifikasi pengguna layanan perpajakan secara elektronik yang telah disediakan oleh DJP berupa layanan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak melalui *website* dan penggunaan aplikasi atau sistem elektronik yang digunakan untuk pembuatan faktor pajak berbentuk elektronik atau *e-faktur*. Tahap selanjutnya adalah mempersiapkan *password* dan *passphrase*. *Password* ini digunakan pada saat meminta Nomor Seri Faktur Pajak. *Passphrase* digunakan sebagai kata sandi untuk penggunaan Sertifikat Elektronik. Ketiga, PKP Melakukan Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak dengan prosedur pertama adalah mengunjungi laman efaktur.pajak.go.id. Kedua, *login* menggunakan *username* yang berupa NPWP dan *password* aktivasi yang telah didapat sebelumnya. Ketiga, masuk pada menu pilihan permintaan “NSFP”, mengisi form yang tertera kemudian proses, dan PKP akan mendapatkan nomor seri yang diminta. Keempat, cetak Nomor Seri Faktur Pajak (NFSP) dan setelah itu nomor seri dapat langsung digunakan.

Proses pengiriman PPN melalui *e-Faktur* sebagai berikut, dalam pembuatan faktor pajak sampai pengiriman faktor pajak

yang pertama adalah Menginput semua transaksi yang dilakukan PKP. PKP menginput data transaksi yang dilengkapi dengan jenis barang yang diberikan kepada lawan transaksi atau transaksi Pajak Keluaran yang hasil dalm menginput transaksi berupa faktur pajak yang sudah terdapat PPN sebesar 10%. Pada saat proses input ini, PKP mengisi faktur pajak berupa Kode 1-8 dengan penjelasan jenis pajak dalam transaksi tersebut, tanggal faktur, identitas lawan transaksi, dan detail barang yang sudah terdapat nominal PPN. Pada proses ini PKP dapat menyimpan dalam draft faktur yang berguna untuk *preview* apabila faktur pajak terdapat kesalahan. Pada setiap proses terdapat keterangan atau status. Pada proses penginputan transaksi maka akan tertulis status, “Belum *Approve*”. Kedua adalah Melakukan proses *upload*. Sebelum melakukan proses *upload*, apabila sebelumnya meletakkan faktur pajak di draft, maka PKP perlu untuk mengesahkan *preview*. Pada proses ini PKP dapat memilih faktur pajak mana saja yang akan di *upload*. Saat memilih faktur pajak maka status akan berubah menjadi “Siap *Approve*.. Kemudian akan terjadi proses sinkronasi dengan sistem internal supaya faktur pajak tersebut mendapatkan tanda tangan digital atau faktur dinyatakan apabila sudah mendapatkan *barcode* dan status akan berubah menjadi, “Sudah *Approve*”. Maka itu yang akan disebut faktur pajak jadi. Apabila PKP ingin mencetak

faktur pajak, maka setelah proses *upload*, PKP dapat mendownload faktur pajaknya dalam bentuk file Pdf dan mencetaknya. Ketiga adalah Melaporkan SPT Masa PPN. Setelah melakukan input dan *upload*, maka yang dilakukan PKP selanjutnya adalah melaporkan SPT Masa PPN dalam jangka waktu 1 bulan melalui laman web-efaktur.pajak.go.id. Pada saat melakukan proses pelaporan maka akan muncul nominal yang harus dibayarkan, apabila keterangan yang tertulis adalah kurang bayar, sebelum melakukan pembayaran maka PKP tidak dapat melakukan pelaporan. Pada proses pembayaran ini, PKP akan membayar selisih Pajak Masukan dan Pajak Keluarannya dalam satu periode yang itu satu bulan dengan ketentuan merupakan satu jenis pajak yang sama dan pada bulan yang sama. Setelah melakukan pembayaran, maka PKP akan mendapatkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) yang diisikan pada saat melakukan pelaporan. .

Pada awal penerapan *e-Faktur* dilaksanakan sosialisasi yang dilakukan secara berkala. Sosialisasi skala besar dilakukan dengan mengundang dan mengumpulkan setiap sektor bisnis atau berdasarkan bidang bisnisnya agar semua wajib pajak mengetahui aplikasi *e-Faktur*. Selain sosialisasi dengan mengumpulkan atau mengundang setiap sektor bisnis, pegawai pajak juga melakukan upaya lain diantaranya adanya *helpdesk* sebagai bentuk sosialisasi skala

kecil untuk mensosialisasikan *e-faktur*. Dukungan sosialisasi juga dilakukan oleh pihak Kantor Wilayah dan Kantor Pusat serta sosialisasi secara informal yang dilakukan oleh pegawai pajak dengan membuat blog pribadi dan media sosial untuk penggunaan *e-Faktur*

Berdasarkan Observasi yang dilakukan bahwa dengan adanya *helpdesk* membuat PKP tidak merasa kesusahan untuk menanyakan pertanyaannya dan *helpdesk* yang disediakan berjalan dengan teratur karena PKP diminta untuk mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Apabila terdapat banya PKP yang mengalami masalah maka *Account Representative* (AR) akan mengerahkan seluruh pegawainya untuk dapat memberikan layanan yang terbaik supaya semua PKP dapat dilayani dengan cepat dan tepat.

Hal yang selanjutnya dilaksanakan oleh pegawai pajak KPP Pratama Surakarta yang merupakan perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Pajak dalam penerapan *e-Faktur* di Kota Surakarta ini adalah ikut berperan serta dalam evaluasi yang dilakukan oleh DJP.

Oleh karena keterbatasan yang dimiliki pegawai pajak di KPP Pratama Surakarta dikarenakan aplikasi *e-Faktur* yang bersifat terpusat ini, maka evaluasi yang dapat dilakukan oleh pegawai pajak adalah dengan menyampaikan kesalahan dan kekurangan yang sering terjadi atau dengan menandai *list error* yang telah diberikan oleh DJP

sebelumnya. Tidak adanya waktu khusus dalam penyampaian kekurangan dalam *e-Faktur* karena penyampaian evaluasi penerapan *e-Faktur* dilakukan melalui *Group Whatsapp* sehingga Kantor Pusat dapat segera mengatasi permasalahan yang terjadi atau untuk mempercepat alur dan penanganan apabila terjadi kendala.

Kegiatan yang dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta dalam penerapan *e-Faktur* mulai dari persiapan hingga evaluasi ini membuktikan bahwa penerapan dari *e-Faktur* sudah selesai dengan tujuan direncanakan oleh DJP, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya sejak tahun 2015 hingga sekarang. Walaupun demikian, *e-Faktur* ini dapat terealisasi dengan baik dan diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan sebelumnya dalam pembuatan faktur pajak secara manual yang dinilai tidak efektif dan efisien.

Faktor penghambat dalam penerapan *e-Faktur* yang pertama adalah kegagalan sistem. *e-Faktur* yang diakses oleh banyaknya PKP yang ada di seluruh Indonesia ini menjadi faktor utama terjadinya kegagalan sistem atau *server down*. Walaupun buruknya jaringan ini sudah lebih baik dari pertama diterapkannya *e-Faktur* karena pada tahun 2015 pada awal penerapan *e-Faktur* masih terdapat sedikit server dan belum mengalami penyempurnaan, tetapi mengingat jumlah PKP yang selalu bertambah maka

kegagalan sistem ini masih menjadi penghambat didalam penerapan *e-Faktur* sendiri.

Hambatan selanjutnya adalah pemberitahuan kadaluarsa sertifikat elektronik. Sertifikat Elektronik memiliki fungsi sebagai otentifikasi pengguna layanan perpajakan secara elektronik yang telah disediakan oleh DJP berupa layanan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak melalui *website* dan penggunaan aplikasi atau sistem elektronik yang digunakan untuk pembuatan faktur pajak berbentuk elektronik atau *e-faktur*. Sertifikat Elektronik ini memiliki kadaluarsa dan harus diperbaharui setiap 2 tahun sekali. Di dalam Sertifikat Elektronik sendiri terdapat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum dari pihak-pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan. Tanda tangan elektronik sendiri berfungsi untuk menggantikan tanda tangan basah yang biasa terdapat di faktur pajak manual, tetapi yang menjadi hambatan dari kebijakan tersebut adalah PKP sering kali tidak menyadari bahwa Sertifikat Elektroniknya hampir atau sudah kadaluarsa dan menyadari hal tersebut ketika terjadi kegagalan dalam proses pengerjaan faktur pajak

Tidak terdapatnya notifikasi mengenai kadaluarsa dari Sertifikat Elektronik membuat PKP harus datang untuk memperbaharui sertifikat elektroniknya dan menjadi

hambatan ketika akan melakukan proses pengerjaan faktur pajak.

Hambatan yang terakhir adalah PKP yang Gagap Teknologi. PKP yang tidak memahami mengenai penggunaan komputer akan mengganggu keberhasilan penerapan *e-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Diketahui bahwa pengguna *e-Faktur* yang mengalami gagal teknologi atau gaptek ini didominasi oleh PKP yang sudah berusia lebih dari 40 tahun. Pengguna ini berasal dari CV atau PT yang lingkup perusahaanya tidak terlalu besar, sehingga hanya memiliki sedikit karyawan terutama yang memahami IT. PKP yang gaptek membutuhkan banyak bimbingan atau bantuan pada orang yang lebih memahami IT. Hal tersebut tentunya menjadi hambatan dalam penerapan *e-Faktur* sendiri.

Upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut adalah adanya pemberitahuan melalui sosial media dan menambah jumlah pegawai di *helpdesk*. Adanya kegagalan sistem yang sering terjadi khususnya pada akhir bulan membuat beberapa PKP datang untuk melaporkan atau bertanya mengenai sistem yang *Overload*. Supaya tidak banyak PKP yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, maka pihak KPP Pratama Surakarta memberikan pengumuman melalui laman Sosial Media yang dimiliki KPP Pratama Surakarta dibawah pengawasan Hubungan Masyarakat (Humas).

Pengumuman yang diberikan berisikan waktu sistem akan mengalami pemeliharaan atau lama waktu dari sistem akan mengalami *overload*.

Informasi yang diberikan oleh Humas KPP Pratama Surakarta berasal dari Kantor Pusat yang berada di Jakarta mengingat sistem *e-Faktur* merupakan sistem yang terintegrasi dari Kantor Pusat. Oleh sebab itu, Humas KPP Pratama Surakarta hanya sebagai penyalur informasi dari Kantor Pusat. Apabila PKP tetap datang ke KPP Pratama Surakarta, maka pegawai pajak akan memberikan himbuan atau nasihat untuk mengingatkan untuk tidak mengerjakan faktur pajaknya pada akhir bulan karena sudah diberikan waktu sebulan untuk dapat mengerjakan faktur pajaknya. Pegawai pajak dari KPP Pratama Surakarta sudah mulai hafal kapan akan terjadi dan sampai kapan sistem mengalami *overload*, maka pegawai pajak juga memberikan rekomendasi kepada PKP waktu yang tepat untuk kembali mengerjakan faktur pajaknya. Terdapat layanan Helpdesk yang menyediakan 4 loket untuk membantu PKP yang masih mengalami kesulitan dalam mengerjakan faktur pajaknya dan ketika ingin menanyakan apabila *e-Faktornya* terdapat permasalahan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti hambatan yang sering dikonsultasikan di *Helpdesk* adalah terkait dengan teknis dari aplikasi *e-Faktur*. Pegawai pajak selalu siap siaga untuk membantu Pengusaha Kena Pajak yang

mengalami dan siap siaga untuk mengerahkan semua pegawai Waskonnya untuk memberikan layanan terbaik.

Pegawai pajak juga menyatakan kalau PKP dan pegawai pajak sama-sama selalu belajar dari kesalahan dan apabila mereka masih kebingungan mereka akan datang dan akan diberikan bimbingan terutama bagi PKP yang Gaptek (Gagap Teknologi). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Informan I, masing-masing Waskon saling berintegrasi untuk membantu wajib pajak. Tidak hanya dilakukan oleh Waskon 1 saja tetapi *Account Representative* (AR) dibagian Waskon 2,3, dan 4 juga siap siaga apabila diperlukan bantuannya.

Dampak dari penerapan *e-Faktur* yaitu berdampak pada penerimaan, mempermudah pengawasan, dan menghemat biaya kertas dan biaya penyimpanan. Terdapat layanan Helpdesk yang menyediakan 4 loket untuk membantu PKP yang masih mengalami kesulitan dalam mengerjakan faktur pajaknya dan ketika ingin menanyakan apabila *e-Faktornya* terdapat permasalahan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti hambatan yang sering dikonsultasikan di *Helpdesk* adalah terkait dengan teknis dari aplikasi *e-Faktur*. Pegawai pajak selalu siap siaga untuk membantu Pengusaha Kena Pajak yang mengalami dan siap siaga untuk mengerahkan semua pegawai Waskonnya untuk memberikan layanan terbaik.

Pegawai pajak juga menyatakan kalau PKP dan pegawai pajak sama-sama selalu belajar dari kesalahan dan apabila mereka masih kebingungan mereka akan datang dan akan diberikan bimbingan terutama bagi PKP yang Gaptek (Gagap Teknologi). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Informan I, masing-masing Waskon saling berintegrasi untuk membantu wajib pajak. Tidak hanya dilakukan oleh Waskon 1 saja tetapi *Account Representative* (AR) dibagian Waskon 2,3, dan 4 juga siap siaga apabila diperlukan bantuannya. Penerapan *e-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta memiliki beberapa manfaat yang didapatkan oleh pegawai pajak yang bertugas. Salah satunya adalah kemudahan di bidang pengawasan terhadap Wajib Pajak. Pegawai pajak yang diberikan aplikasi khusus yang berasal dari Kantor Pusat untuk dapat memonitoring setiap transaksi baik Pajak Masukan maupun Pajak Keluaran yang dilakukan oleh PKP. Oleh karena itu pengawasan yang dilakukan dalam penerapan *e-Faktur* menjadi lebih mudah dan sudah dapat diyakini kebenarannya. Kemudahan pengawasan lain yang dilakukan adalah berkaitan dengan pelaporan yang dilakukan PKP. Pengawasan dapat cepat dilakukukan apabila faktur pajak sudah diterbitkan tetapi belum dilaporkan. Pengawasan juga mudah dilakukan karena Nomor Seri Faktur Pajak yang harus diminta sebelumnya sehingga

dapat mengurangi nomor seri faktur yang fiktif maupun berganda. Manfaat yang lain adalah berkaitan dengan data faktur pajak yang semakin lengkap sehingga pemalsuan akan data dapat lebih diminimalisir. Pengawasan yang dilakukan juga bersifat kontinuitas agar semua PKP dapat mengikuti semua peraturan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Data yang di dalam faktur pajak sudah harus lengkap karena apabila salah satu dari data tersebut tidak terisi atau tidak lengkap maka sistem akan melakukan penolakan dan menganjurkan untuk menyelesaikan pengisian, sehingga data yang diinputkan harus lengkap. Oleh karena itu, penerapan *e-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta berdampak pada kemudahan pengawasan.

Dampak lain yang dirasakan dengan penerapan *e-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta adalah dengan menggunakan aplikasi ini maka akan menghemat biaya kertas dan biaya penyimpanan.

Mengingat tujuan dari *e-Faktur* sendiri adalah untuk meminimalisir biaya administrasi. Dahulu saat faktur pajak manual, PKP memerlukan *filling cabinet* yang cukup untuk dapat menyimpan faktur, *invoice*, dan lain sebagainya. Namun setelah adanya *e-faktur*, sudah tidak diperlukan lagi karena penyimpanan faktur pajak sudah bersifat elektronik. Oleh karena itu, apabila PKP ingin melakukan pengecekan terhadap faktur

pajaknya yang sudah diterbitkan atau sudah dilaporkan dapat mengeceknya di dalam menu historis yang tersedia. Faktur pajak elektronik atau *e-Faktur* memiliki output yang berupa data digital yang dapat langsung tersimpan didalam aplikasi tersebut. Apabila dibandingkan dengan faktur pajak manual, *e-faktur* ini sudah tersimpan dan tidak membutuhkan *print out* yang terlalu banyak. Hal tersebut tentunya dapat menghemat biaya kertas yang dikeluarkan.

Sedikitnya kertas yang dihasilkan juga akan berdampak kepada tempat penyimpanan. Adminitrasi faktur secara manual membutuhkan tempat penyimpanan yang banyak untuk dapat menyimpan kertas yang banyak dihasilkan. Tempat penyimpanan tersebut berupa *filling cabinet*, rak, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, *e-faktur* dapat menghemat biaya penyimpanan.

B. PEMBAHASAN

Perencanaan adalah langkah awal yang harus dilaksanakan supaya kebijakan baru yang akan diterapkan dapat berjalan dengan optimal dan sesuai dengan tujuan awal yang dihaarapkan. Perencanaan merupakan suatu proses untuk menentukan rencana. Perencanaan bersifat dimanis yaitu perencanaan diproses oleh prencana dan menghasilkan sebuah rencana (Hasibuan,2011). Dalam usaha untuk memberikan kemudahan bagi PKP untuk mengerjakan faktur pajaknya, Direktorat

Jenderal Pajak melakukan perencanaan modernisasi di bidang perpajakan salah satunya adalah dengan membuat dan menerapkan *e-Faktur* di setiap KPP. Sebagai bentuk persiapan yang dilakukan KPP Pratama Surakarta dalam penerapan *e-Faktur* adalah dengan mengikuti sosialisasi mengenai *e-Faktur* di Kantor Pusat mengenai dasar hukum penerapan *e-Faktur*, SOP penerapan *e-Faktur* agar *e-Faktur* dapat berjalan secara sistematis dan teratur. Dalam persiapannya DJP membuat roadmap sebagai perencanaan penerapan *e-Faktur*. Pada bulan Juli 2015, aplikasi *e-faktur* sudah wajib untuk digunakan semua PKP yang berada di KPP besar (*Large Tax Office*), KPP Khusus, KPP Madya dan seluruh KPP Pratama yang berada di Pulau Jawa dan Bali termasuk KPP Pratama Surakarta. Pada bulan Juli 2016, *e-Faktur* mulai diterapkan secara nasional di seluruh Indonesia.

Dalam Pelaksanaannya, langkah-langkah bagi PKP untuk dapat menggunakan *e-Faktur* yang pertama, PKP melakukan permohonan Kode Aktivasi dan *Password*. Bagi seorang PKP untuk dapat menggunakan *e-Faktur* adalah dengan melakukan kode aktivasi dan *password*. Kedua, PKP mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik. DJP akan memberikan Sertifikat Elektronik kepada PKP yang memiliki fungsi sebagai otentifikasi pengguna layanan perpajakan secara elektronik yang telah disediakan oleh DJP berupa

layanan permintaan Nomor Seri Faktur Pajak melalui *website* dan penggunaan aplikasi atau sistem elektronik yang digunakan untuk pembuatan faktur pajak berbentuk elektronik atau *e-faktur*. Ketiga, PKP Melakukan Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak. Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak dapat dilakukan secara online maupun offline.

Proses Pengiriman PPN melalui *e-Faktur* yang pertama adalah menginput semua transaksi yang dilakukan PKP. PKP menginput data transaksi yang dilengkapi dengan jenis barang yang diberikan kepada lawan transaksi atau transaksi Pajak Keluaran yang hasil dalam menginput transaksi berupa faktur pajak yang sudah terdapat PPN sebesar 10%.Kedua adalah Melakukan proses *upload*. Sebelum melakukan proses *upload*, apabila sebelumnya meletakkan faktur pajak di draft, maka PKP perlu untuk mengesahkan *preview*. Pada proses ini PKP dapat memilih faktur pajak mana saja yang akan di *upload*. Ketiga adalah Melaporkan SPT Masa PPN. Setelah melakukan input dan *upload*, maka yang dilakukan PKP selanjutnya adalah melaporkan SPT Masa PPN dalam jangka waktu 1 bulan melalui laman *web-efaktur.pajak.go.id*.

Pada awal penerapan *e-Faktur* dilaksanakan sosialisasi yang dilakukan secara berkala. Sosialisasi skala besar dilakukan dengan mengundang dan mengumpulkan setiap sektor

bisnis atau berdasarkan bidang bisnisnya agar semua wajib pajak mengetahui aplikasi *e-Faktur*. Selain sosialisasi dengan mengumpulkan atau mengundang setiap sektor bisnis, pegawai pajak juga melakukan upaya lain diantaranya adanya *helpdesk* sebagai bentuk sosialisasi skala kecil untuk mensosialisasikan *e-faktur*. Berdasarkan Loudon (2005:610) yang menyatakan peran pengguna dalam proses implementasi menjelaskan bahwa terbentuknya *e-Faktur* dikarenakan kebutuhan dan prioritas dalam membuat faktur pajak. Dalam pengimplementasiannya perlu dukungan dari pengguna untuk dapat menciptakan suatu sistem yang lebih banyak peluang positif dalam hasil dan reaksinya.

Monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta sebagai perpanjangan tangan DJP adalah dengan menandai list error yang sering terjadi dan masalah-masalah lain yang belum terdapat di list error untuk disampaikan secara langsung melalui Whatsapp Group yang terintegrasi secara nasional. Oleh karena itu, tidak ada waktu khusus untuk menyampaikan evaluasi penerapan *e-Faktur* di KPP Pratama Surakarta karena penyampaiannya dapat secara langsung dan kantor pusat yang akan memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

Hambatan yang terjadi yang pertama adalah kegagalan sistem. *e-Faktur* yang diakses oleh banyaknya PKP yang ada di seluruh Indonesia ini menjadi

faktor utama terjadinya kegagalan sistem atau *server down*. Berdasarkan Teori yang diuraikan oleh Loudon mengenai Kegagalan dan Keberhasilan Sistem Informasi salah satunya adalah tingkat kompleksitas risiko yang terbagi menjadi tiga yaitu, ukuran proyek, struktur proyek, dan pengalaman teknologi. Ukuran proyek dalam *e-Faktur* ini memiliki risiko yang sama seperti pada awal penerapan *e-Faktur* yaitu masih terdapat sistem yang mengalami *error* yang menyebabkan penerapan *e-Faktur* menjadi terhambat dan sukar untuk dikendalikan.

Hambatan selanjutnya adalah pemberitahuan kadaluarsa sertifikat elektronik. Tidak terdapatnya notifikasi mengenai kadaluarsa dari Sertifikat Elektronik membuat PKP harus datang untuk memperbaharui sertifikat elektroniknya dan menjadi hambatan ketika akan melakukan proses pengerjaan faktur pajak. Berdasarkan Observasi yang dilakukan cukup banyak PKP yang datang karena tidak menyadari bahwa kegagalan dalam penggunaan *e-Faktur* dikarenakan Sertifikat Elektronik yang sudah kadaluarsa. Tanggal kadaluarsa hanya diketahui oleh PKP ketika akan mengunduh Sertifikat Elektroniknya.

Hambatan juga dikarenakan PKP yang gagap teknologi. menurut Loudon (2005:610) yang menyatakan peran pengguna dalam proses implementasi menjelaskan bahwa terbentuknya *e-Faktur* dikarenakan kebutuhan dan prioritas dalam membuat

faktur pajak. Dalam pengimplementasiannya perlu dukungan dari pengguna untuk dapat menciptakan suatu sistem yang lebih banyak peluang positif dalam hasil dan reaksinya. Penerapan suatu sistem apabila penggunaannya tidak dapat memahami maka penerapan akan gagal. Ketidapahaman atau ketidakmampuan pengguna ini seharusnya sudah berkurang mengingat sosialisasi dan pelatihan juga dilakukan. Kesadaran wajib pajak yang dalam artian ini adalah PKP seharusnya aktif bertanya pada pegawai pajak dan dituntut aktif untuk dapat menyukseskan penerapan dari *e-Faktur* di KPP Pratama Surakarta.

Upaya yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Surakarta adalah dengan pemberitahuan melalui social media untuk menghimbau PKP untuk tidak datang ke kantor dikarenakan server sedang mengalami gangguan dan memberitahukan untuk tidak mengerjakan kewajiban pajaknya pada akhir bulan. KPP Pratama Surakarta juga menambah jumlah pegawai di helpdesk untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada PKP.

Tidak dapat dipungkiri dengan adanya *e-Faktur* sebagai sarana dalam pemungut PPN berdampak pada penerimaan pajak. Dengan adanya *e-Faktur* penerimaan di KPP Pratama Surakarta semakin meningkat. Penerapan *e-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta memiliki beberapa manfaat yang didapatkan oleh

pegawai pajak yang bertugas. Salah satunya adalah kemudahan di bidang pengawasan terhadap Wajib Pajak. Pegawai pajak yang diberikan aplikasi khusus yang berasal dari Kantor Pusat untuk dapat memonitoring setiap transaksi baik Pajak Masukan maupun Pajak Keluaran yang dilakukan oleh PKP. Dampak lain yang dirasakan dengan penerapan *e-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta adalah dengan menggunakan aplikasi ini maka akan menghemat biaya kertas dan biaya penyimpanan. Sedikitnya kertas yang dihasilkan juga akan berdampak kepada tempat penyimpanan. Adminitrasi faktur secara manual membutuhkan tempat penyimpanan yang banyak untuk dapat menyimpan kertas yang banyak dihasilkan. Tempat penyimpanan tersebut berupa *filling cabinet*, rak, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, *e-faktur* dapat menghemat biaya penyimpanan.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut: perencanaan dan persiapan penerapan *e-Faktur*, pada tahap ini, KPP Pratama Surakarta yang merupakan perpanjangan tangan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam penerapan *e-Faktur* yang telah direncanakan melakukan persiapan dengan ikut serta dalam sosialisasi mengenai *e-Faktur* yang diadakan oleh Kantor Pusat yang menjelaskan mengenai dasar hukum dari penerapan *e-Faktur* dan SOP penerapan *e-Faktur*

sehingga penerapan *e-Faktur* dapat lebih sistematis dan teratur.

Mekanisme penggunaan *e-Faktur* bagi PKP yang dikukuhkan di KPP Pratama Surakarta dengan mekanisme permohonan kode aktivasi dan password, permintaan sertifikat elektronik, dan permintaan nomor seri faktur pajak telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semua langkah-langkah dapat diajukan oleh PKP baik secara online ataupun offline. Oleh karena itu penerapan *e-Faktur* di KPP Pratama Surakarta dapat berjalan dengan lancar.

Proses pengiriman PPN melalui *e-Faktur* adalah PKP harus menerbitkan faktur pajak sebagai suatu bukti bahwa PKP telah menyetor, memungut, dan melaporkan SPT Masa PPN. Dalam proses pengiriman faktur pajak yang berawal dari menginput semua transaksi yang dilakukan PKP, melakukan proses upload, serta melaporkan SPT Masa PPN, maka PKP sudah melakukan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Apabila PKP melakukan kewajibannya sesuai dengan prosedur yang berlaku maka PKP tidak akan mengalami kendala dan sanksi.

KPP Pratama Surakarta turut mendukung penerapan *e-Faktur* dengan melakukan beberapa upaya sosialisasi. Upaya pertama adalah pemberian sosialisasi skala besar dan pemberian informasi dengan mengundang dan mengumpulkan Wajib Pajak untuk datang ke KPP Pratama Surakarta atau dengan

mengundang KPP Pratama Surakarta sebagai narasumber dalam suatu acara beberapa kelompok WP. Upaya kedua yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi skala kecil dengan menyediakan *Helpdesk* bagi PKP yang masih mengalami kebingungan dalam mengoperasikan *e-Faktur*. Upaya ketiga adalah dukungan sosialisasi dari Kantor Pusat dan Kantor Wilayah melalui Youtube dan Sosial Media lainnya dan sosialisasi informal yang dilakukan oleh pegawai pajak dengan membuat blog pribadi dan sosial media untuk memberikan penjelasan maupun pedoman dalam penggunaan *e-Faktur*.

Monitoring dilakukan oleh pegawai pajak melalui laman khusus yang diberikan oleh Kantor Pusat untuk dapat melakukan pengawasan melalui sistem sehingga dapat ikut mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh PKP. Oleh karena *e-Faktur* merupakan aplikasi yang bersifat terpusat, maka KPP Pratama Surakarta hanya dapat menyampaikan permasalahan yang terjadi atau menandai *list error* untuk dilaporkan melalui *Group Whatsapp* untuk selanjutnya diperoleh solusi atau hasil dari evaluasi dari Kantor Pusat.

Hambatan dalam penerapan *e-Faktur* tersebut adalah kegagalan sistem, pemberitahuan kadaluarsa Sertifikat Elektronik, dan PKP yang gagap teknologi. Upaya yang telah dilakukan adalah dengan adanya pemberitahuan melalui sosial media dan

menambah jumlah pegawai di *helpdesk*.

Dampak dari penerapan *e-Faktur* adalah dalam penerimaan PPN yang mengalami peningkatan, mempermudah pengawasan, serta menghemat biaya kertas dan biaya penyimpanan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran diantaranya:

1. Kepada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak

Hendaknya melakukan pembaruan aplikasi secara terus menerus terutama mengenai penambahan server mengingat ukuran proyek yang besar yang melibatkan PKP di seluruh Indonesia. Dengan adanya penambahan fitur notifikasi kadaluarsa sertifikat elektronik yang dapat lebih terlihat oleh PKP mengingat pentingnya sertifikat elektronik dalam penggunaan *e-Faktur*. Hal tersebut perlu dilakukan karena dampak *e-Faktur* yang semakin dirasakan harus diimbangi dengan kenyamanan PKP dalam mengerjakan faktur pajaknya.

2. Kepada KPP Pratama Surakarta

Hendaknya terus melakukan pengawasan secara terintegrasi dan melakukan sosialisasi skala besar ataupun skala kecil untuk dapat meningkatkan kesadaran pajak serta sosialisasi bagi PKP yang baru mendaftar agar dibimbing dalam penggunaan *e-Faktur* supaya tidak mengalami

kebingungan dalam pengoperasiannya.

Apabila sistem yang *overload* masih terus terjadi, hendaknya KPP Pratama Surakarta dapat menetapkan tanggal yang berbeda sesuai dengan wilayah PKP bagi PKP untuk melaporkan PPN menggunakan *e-Faktur*. Hal ini bertujuan untuk menghindari penumpukan user sehingga aplikasi dapat berjalan lancar.

3. Kepada Pengusaha Kena Pajak

Perlunya peningkatan dalam kesadaran untuk aktif dalam informasi atau selalu update dan memiliki kemampuan untuk belajar bagi PKP yang gagap teknologi.

Jember). *Artikel Ilmiah Mahasiswa, 1–6*

Hasibuan, M.S. P. (2011). *Dasar, Pengertian, dan Masalah. PT. Bumi Aksara*

Laudon, Kenneth dan Jane Laudon. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital. Diterjemahkan Erwin Philippus. Yogyakarta: Penerbit Andi.*

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendalaman Kualitatif, dan R & D. Bandung: CV. Alfabeta*

DAFTAR PUSTAKA

Caroko, B., Susilo, H., & Z, A, Z. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Perpajakan, 1(1), 1–10.*

Alfioreta, N., Purnamawati, I., & Kartika. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Menggunakan E-Faktur Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama