

## **LAPORAN PENELITIAN**



# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM E-FAKTUR DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA GAMBIR TIGA**

Team Penyusun :

**Daryanto Hesti Wibowo, SE, AK, MA, CA**  
**Aliba Syafei, S.Sos, M.Si**  
**Gio Zaky Kasyfil Aziz**

**INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STAMI**

**JAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : Implementasi Kebijakan Sistem E-Faktur Dalam  
Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga

**Peneliti / Pelaksana**  
**Nama Lengkap** : Daryanto Heti Wibowo, SE., MA  
**NIDN** : 320107201

**Anggota**  
**Nama Lengkap** : Aliba Syafei, S.Sos, M.Si  
**NIDN** : 0306087205

**Nama Lengkap** : Gio Zaky Kasyfil Aziz  
**NPM** : F201310327

**Sumber Dana** : PT Internal  
**Biaya dari LPPM** : Rp. 8.000.000,-

Jakarta, 27 November 2017  
Ketua Peneliti,

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,



(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)  
NIK : 200130580



(Daryanto Heti Wibowo, SE., MA)  
NIDN : 320107201

Menyetujui,  
Kepala LPPM

  
**LPPM**  
**Institut STIAM**

(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)  
NIK : 201219447

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayah dan inayah-Nya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM E-FAKTUR DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA GAMBIR TIGA”**.

Penulisan penelitian dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memenuhi Tri Dharma Dosen pada Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

Penulis menyadari, bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan maka kritik dan saran membangun penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan substansi penelitian ini.

Besar harapan penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan, khususnya bagi peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Jakarta,

TIM PENYUSUN

## **RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan e-faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fiskus mengkomunikasikan kebijakan e-faktur, komitmen seperti apa saja yang dilakukan, struktur birokrasi, standar dan sasaran kebijakan, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial dan ekonomi, serta bagaimana tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak setelah diimplementasikan kebijakan e-faktur.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk mencapai keberhasilan implementasi suatu kebijakan yang memengaruhi yaitu komunikasi, sumber daya, perilaku, dan struktur birokrasi, standar dan sasaran kebijakan, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial ekonomi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-faktur yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak pratama Jakarta gambir tiga sudah berjalan dengan baik, baik dari segi sosialisasi, sumber daya, dan aspek lainnya. Setelah e-faktur diterapkan penerimaan dan kepatuhan pengusaha periode tahun 2014-2016 mengalami peningkatan, hal ini dikarenakan meningkatnya kesadaran pengusaha kena pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

**Kata Kunci: Implementasi kebijakan, e-faktur, Pajak Pertambahan Nilai**

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
C. Pertanyaan Penelitian .....	5
 <b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kajian Pustaka.....	10
1. Pengertian Administrasi.....	10
2. Pengertian Administrasi Publik .....	12
3. Pengertian Administrasi Pajak.....	12
4. Implementasi Kebijakan.....	14
5. Konsep Perpajakan .....	19
6. Konsep Pajak Pertambahan Nilai .....	30
7. Faktur Pajak .....	44
8. E-Faktur .....	48
9. E-Nota .....	50
10. Surat Pemberitahuan .....	51
11. Pengertian dan Macam Kepatuhan .....	51
12. E-Government .....	55
C. Kerangka Pemikiran.....	57
D. Hipotesis .....	60

### **BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	61
B. Manfaat Penelitian .....	62

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	64
B. Fokus Penelitian .....	69
C. Teknik Pengumpulan Data .....	70
D. Penentuan Informan .....	72
E. Teknis Analisis Data .....	74
F. Lokasi Penelitian .....	77

### **BAB V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

A. Gambaran Umum .....	79
a) Sejarah Singkat .....	79
b) Tugas dan Fungsi .....	80
c) Visi dan Misi .....	81
d) Wilayah Kerja .....	82
e) Struktur Organisasi .....	82
B. Hasil Penelitian .....	85
a) Data Primer .....	86
b) Data Sekunder .....	97
C. Pembahasan .....	102

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	115
B. Saran .....	117

### **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Seiring berkembangnya suatu negara maka akan mempengaruhi teknologi yang digunakan oleh masyarakat di dalamnya. Penciptaan dan pengembangan dari sebuah teknologi adalah untuk bertujuan mempermudah pekerjaan dan aktivitas manusia karna manusia cenderung akan mencari teknologi yang lebih baik dari sebelumnya agar kebutuhannya dapat terpenuhi. Penggunaan atau perbaikan teknologi yang baru akan mengubah perilaku individu ke arah yang lebih baik.

Teknologi informasi di bidang perpajakan juga dilakukan oleh pemerintah, hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan potensi penerimaan pajak dengan melakukan perbaikan administrasi perpajakan khususnya dalam pembuatan faktur pajak dengan memutuskan mengganti faktur pajak kertas menjadi faktur pajak elektronik (digital) melalui program aplikasi berbasis online yakni e-faktur (*e-tax invoice*) yang telah diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tanggal 1 juli 2014 dengan diterbitkannya peraturan nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. E-Faktur ditujukan kepada Pengusaha Kena Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Program aplikasi e-faktur yang telah diresmikan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan tindak lanjut diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151/PMK.03/2013 tanggal 11 November 2013 Tentang Tata Cara Pembuatan dan

Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak. Menurut UU No. PER-16/PJ/2014, “E-faktur adalah Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak”. Program aplikasi e-faktur (*e-tax invoice*) merupakan salah satu reformasi perpajakan sebagai perbaikan sistem administrasi perpajakan pada sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

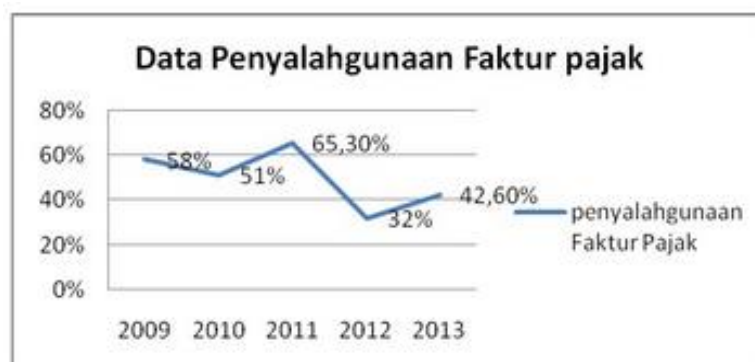
Penerapan implementasi kebijakan aplikasi e-faktur dilakukan secara bertahap oleh Pengusaha Kena Pajak. Mulai tanggal 1 Juli 2014, diberlakukan kepada 45 Pengusaha Kena Pajak tertentu. Mulai tanggal 1 Juli 2015, diberlakukan kepada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Jakarta Khusus, Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, DI Yogyakarta dan Bali dan telah dilakukan secara Nasional pada tanggal 1 Juli 2016. Sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-136/PJ/2014 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik pada tanggal 1 Juli 2016 Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang dikukuhkan pada kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di pulau Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, papua, dan Maluku diwajibkan membuat faktur pajak berbentuk elektronik melalui aplikasi (e-faktur) atau system elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Apabila Pengusaha Kena Pajak tidak melakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% dari dasar pengenaan pajak (DPP).

E-faktur juga merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, keamanan, serta



kenyamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya dalam hal pembuatan faktur pajak yang juga merupakan satu kesatuan dalam pembuatan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sedangkan manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai sarana untuk menekan seminimal mungkin terjadinya faktur pajak fiktif dan/atau penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat memberikan dampak kerugian pada Negara, sehingga e-faktur dapat berfungsi sebagai pengawasan penggunaan faktur pajak dalam hal kepatuhan terhadap Wajib Pajak.

Menurut data Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2009 – 2013 terdapat 100 kasus faktur pajak fiktif yang merugikan negara sekitar Rp. 1,5 triliun. Bisa dikatakan sebanyak 50% kasus pengemplangan pajak bermodus laporan faktur pajak fiktif. Atas dasar itulah yang melatarbelakangi Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan aplikasi e-faktur. Berikut data dari Direktorat Jenderal Pajak mengenai penyalahgunaan faktur pajak:



Grafik 1.1 Data Penyalahgunaan Faktur Pajak  
Sumber : Laporan Tahunan DJP

Sebagai informasi tambahan berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga mengenai realisasi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai, pada tahun 2013 realisasi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai mencapai

Rp.565.763.496.255, hal ini dikarenakan pada tahun 2013 belum adanya kebijakan e-faktur, sedangkan pada tahun 2014 realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai mengalami pertumbuhan sebesar 23% dengan mencapai Rp.697.183.433.571, dimana pada bulan Juli 2014 e-faktur mulai diimplementasikan kepada 45 Pengusaha Kena Pajak Tertentu.

Pada tahun 2015 realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai mengalami pertumbuhan kembali sebesar 40% dari tahun sebelumnya dengan mencapai Rp.974.414.408.024, hal ini dikarenakan pada bulan juli 2015 implementasi e-faktur pada tahap kedua sudah mulai diterapkan kepada Pengusaha Kena Pajak Pulau Jawa dan Bali. Hingga pada tahun 2016 pendapatan dari sektor Pajak Pertambahan Nilai mengalami peningkatan yang cukup baik sebesar 63% dari tahun sebelumnya dengan mencapai Rp.1.589.645.626.392, karena pada bulan Juli tahun 2016 seluruh pengusaha kena pajak diwajibkan menggunakan e-faktur. Hal ini merupakan hasil perbaikan administrasi perpajakan pada sektor Pajak Pertambahan Nilai. Walaupun penerimaan Pajak Pertambahan Nilai semakin meningkat, setiap tahunnya, namun hal ini dimungkinkan masih belum optimal jika dibandingkan dengan wajib pajak yang ada dan penyalahgunaan faktur pajak yang masih saja terjadi.

Fenomena yang penulis temukan adalah bahwa penerapan e-faktur sudah berjalan dengan baik, namun dalam penerapannya diindikasikan masih banyak pengusaha Kena Pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam melaksanakan e-faktur sebagaimana yang telah ditentukan, baik indikasi pembuatan faktur pajak fiktif maupun indikasi adanya penyerahan barang kena pajak yang dibuat tidak menjadi objek dalam pengenaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dalam artian tidak masuk di dalam sistem e-faktur. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis**

## **Implementasi Kebijakan e-Faktur Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014 - 2016”.**

### **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, peneliti mencoba membatasi ruang lingkup penelitian yang hendak dipecahkan melalui kegiatan penelitian. Berhubung luasnya ruang lingkup mengenai e-faktur, maka penulis membatasi Ruang lingkup penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai Analisis Implementasi Kebijakan e-Faktur Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014-2016.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan Penelitian yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana fiskus mengkomunikasikan kebijakan e-Faktur kepada Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014-2016?
2. Sejauh mana sumber daya manusia dan keuangan memperkuat pelaksanaan kebijakan e-Faktur pada Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014-2016?

3. Disposisi seperti apa yang telah dilakukan oleh fiskus dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga?
4. Bagaimana struktur birokrasi yang dibangun oleh fiskus dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga?
5. Bagaimanakah standar dan sasaran kebijakan dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga?
6. Apakah kondisi sosial dan ekonomi mendukung dalam keberhasilan implementasi kebijakan e-faktur?
7. Sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberi dukungan dalam implementasi kebijakan e-Faktur?
8. Bagaimana Tingkat Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Setelah mengimplementasikan kebijakan e-Faktur kepada Pengusaha Kena Pajak?

## BAB II

### KAJIAN LITERATUR

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian pendukung dalam penelitian ini. Adapun beberapa hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel. 2.1  
Penelitian Terdahulu

Penelitian Pertama	
Sumber Penelitian	Ary Kurniawan dan Fitrotun Niswah (2015)
Judul Penelitian	Penerapan E-Faktur Pajak Terhadap Pengusaha Kena Pajak Di Kota Surabaya (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya)
Latar Belakang / Tujuan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan E-Faktur Pajak Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.
Metode Penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Kualitatif
Hasil Penelitian	Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan e-Faktur terhadap Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya secara keseluruhan sudah berjalan cukup baik meskipun masih ada beberapa kekurangan menyangkut manajemen proyek <i>e-government</i> dimana masing-masing elemen tersebut adalah <i>Political Environment, Planning, Stakeholder, Transparency/visibility, Budgets, Technolgy</i> dan <i>Inovation</i> .

<b>Penelitian Kedua</b>	
Sumber Penelitian	Nisrina Atikasari, Heru Susilo, Rizki Yudhi Dewantara (2016)
Judul Penelitian	Analisis Penerapan Faktur Pajak Elektronik Sebagai Upaya Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)
Latar Belakang / Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan Faktur Pajak Elektronik pada Kantor Pelayanan Pratama Surabaya Gubeng, hambatan yang terjadi serta cara mengatasi hambatan dalam penerapan faktur pajak elektronik sebagai upaya mencegah penerbitan faktur pajak fiktif.
Metode Penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif
Hasil Penelitian	Dalam hasil penelitian ini adalah bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng sudah baik dalam menerapkan Faktur Pajak Elektronik, hal itu terbukti dengan hasil yang signifikan dalam hal mencegah penerbitan faktur pajak fiktif yang dilakukan oleh wajib pajak. Hambatan yang muncul selama penerapan Faktur Pajak Elektronik adalah ketergantungan pada system serta koneksi jaringan internet, tingkat kemampuan dan kelalaian Pengusaha Kena Pajak dan fasilitas computer Pengusaha Kena Pajak yang kurang memadai, sedangkan alternatif cara untuk mengatasi hambatan yang muncul selama penerapan Faktur Pajak Elektronik adalah melalui peningkatan kualitas jaringan sistem informasi, membuka kelas pelatihan pengoperasian Faktur Pajak Elektronik dan menghimbau kepada Pengusaha Kena Pajak untuk memperbaharui atau melakukan <i>update</i> computer.

<b>Penelitian Ketiga</b>
--------------------------

Sumber Penelitian	Melda Fatmala Yuza, Siti Khairani, Christina Yunita W (2015)
Judul Penelitian	Pemahaman Pengusaha Kena Pajak Terhadap Penggunaan E-Faktur (Studi Kasus Pengusaha Kena Pajak KPP Madya Palembang)
Latar Belakang / Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui tingkat pemahaman Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Palembang
Metode Penelitian	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian ini adalah bahwa banyaknya kepuasan dan penilaian kebutuhan yang telah maksimal yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam hal penerapan e-faktur untuk Pengusaha Kena Pajak, Pengusaha Kena Pajak Beranggapan semua fitur dan kebutuhan pengguna telah dijalankan dan dijawab melalui e-faktur yang berjalan, meskipun adanya beberapa pengembangan sistem yang harus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian Keempat	
Sumber Penelitian	Selfi Ayu Permata Sari, Devi Pusposari (2015)
Judul Penelitian	Penerapan E-Faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X)
Latar Belakang / Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari penerapan aplikasi e-faktur, serta untuk mengetahui apakah penerapan e-faktur dapat mengurangi tingkat pembetulan SPT PPN oleh wajib pajak
Metode Penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian ini adalah e-faktur memiliki kelebihan dan kelemahan dalam penerapannya. Kelebihan dari e-faktur yaitu dapat lebih efektif dan efisien dalam pembuatan serta transaksi faktur pajak. Sedangkan kelemahan dari aplikasi e-

	faktur yaitu cara kerja yang lebih rumit dibandingkan dengan pembuatan faktur pajak manual serta aplikasi PPN sebelumnya. Selain itu, dari 7 penyebab terjadinya pembetulan SPT Masa PPN yang dilakukan oleh klien KKP X, 5 diantaranya dapat dikurangi atau dicegah dengan aplikasi e-faktur.
--	--

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan e-faktur yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sudah berjalan dengan baik meskipun dalam penerapannya terdapat beberapa kekurangan. Dalam rangkuman penelitian diatas, penulis ingin melakukan penelitian mendalam mengenai Implementasi Kebijakan e-Faktur dalam meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, hal ini yang akan membedakan dengan variabel dari penelitian-penelitian sebelumnya.

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Pengertian Administrasi**

Menurut Pohan (2014:84-85), Administrasi menurut bahasa Italia menggunakan kata "*amministrazione*", bahasa Inggris menggunakan kata "*administration*", dan bahasa Belanda menggunakan kata "*administratie*". Terminologi administrasi berdasarkan etimologis (asal kata) bersumber berasal dari bahasa latin yaitu "*Ad*" + "*ministrare*" yang secara operasional berarti melayani, membantu atau memenuhi, yang dalam bahasa Inggris disebut "*Administration*" artinya "*to serve*", yaitumelayani dengan sebaik-baiknya.



Selanjutnya pohan (2014:84), mengemukakan di kalangan para cendekiawan disadari bahwa pengertian administrasi yang sesungguhnya jauh lebih luas, seperti dikemukakan di bawah ini:

**a. Pengertian Administrasi Dalam Arti Luas**

- 1) Menurut Leonard D. (Simbolon, 2004:14), administrasi secara luas adalah:

“Suatu proses pada umumnya terdapat pada tiap usaha kelompok-kelompok baik pemerintah maupun swasta, sipil maupun militer, dan ukuran besar maupun kecil dan sebagainya”.

- 2) Pengertian Administrasi dalam arti luas menurut Sugiyono (2005:22) yaitu:

“Administrasi adalah proses perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, dan pengontrolan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien”

- 3) Pengertian administrasi dalam arti yang luas dikemukakan oleh Sondang P.Siagian, (2001:267) yakni:

“Administrasi berarti keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada rasionalitas tertentu oleh dua orang atau lebih dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula”.

- 4) Menurut The Liang Gie (1980:9), “Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Administrasi secara luas dapat disimpulkan pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerja sama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

## **2. Pengertian Administrasi Publik**

Pengertian administrasi publik banyak dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Menurut Priffner & Presthus (Syafiie, 2010: 23), mendefinisikan bahwa:

Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama yang meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.

Menurut Chandler dan Plano (Em.Lukman Hakim, 2011: 20) yakni;

Administrasi Publik adalah proses sumber daya dan personel publik yang dikoordinasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Rossenblom (1988) dalam Sjamsiar (2016: 107) yakni;

Administrasi publik yaitu "*is the use of managerial, legal, and political*" merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintahan dibidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka menjalankan fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Sedangkan menurut Atmosudirjo (Waldo, 2012: 21) mengemukakan bahwa:

Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Administrasi publik adalah Organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah

## **3. Pengertian Administrasi Pajak**

### **a. Pengertian Administrasi Pajak Dalam Arti Sempit**

Menurut Pohan (2014:93), administrasi pajak dalam arti sempit adalah:

Pelayanan dan kegiatan-kegiatan ketatausahaan mencakup kegiatan catat-mencatat dan pembukuan ringan (*recording*), korespondensi (*correspondence*), kesekretariatan (*secretariate*), penyusunan laporan (*reporting*), dan kearsipan (*filling*) terhadap kewajiban-kewajiban hak-hak Wajib Pajak.

## **b. Pengertian Administrasi Pajak Dalam Arti Luas**

Menurut pohan Administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai: fungsi, sistem; lembaga (Nurmantu, 1994:88).

### **1) Adminitrasi pajak sebagai fungsi**

#### **a) Fungsi perencanaan**

Adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.

#### **b) Fungsi pengorganisasian**

Adalah proses pengaturan atau penyusutan struktur sebuah organisasi serta pengkordinasian kegiatan-kegiatan manajerial dan penggunaan sumber dayanya untuk mencapai tujuannya (James A.F. Stoner/Charles Wenkel, 1986: 242).

#### **c) Fungsi Penggerakan**

Pakar Manajemen George R. Terry (1986) mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha menggerakan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut.

#### **d) Fungsi pengawasan**

Pengawasan adalah proses yang sangat vital melalui mana pimpinan menjamin bahwa aktivitas yang aktual sesuai dengan

aktivitas yang telah direncanakan (James A.F. Stoner/Charles Wenkel, 1986:242).

2) Administrasi pajak sebagai suatu sistem

Menurut Mansury (1996:18) sistem perpajakan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu:

- a) Kebijakan Perpajakan (*Tax Policy*)
- b) Undang-Undang Perpajakan (*Tax Law*)
- c) Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*)

3) Administrasi pajak sebagai suatu lembaga

Sebagaimana dijelaskan terdahulu bahwa administrasi perpajakan merupakan salah satu dari tiga unsur pokok lainnya dalam sistem perpajakan. Sedangkan administrasi perpajakan sendiri mempunyai tiga pengertian, yaitu:

- a) Suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemungutan pajak.
- b) Orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak.
- c) Proses kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak yang ditatalaksanakan sedemikian rupa, sehingga dapat mencapai sasaran hukum yang ditentukan oleh Undang-Undang perpajakan dengan efisien (Mansury, 1994:43).

#### **4. Implementasi Kebijakan**

##### **a. Pengertian Implementasi Kebijakan**

Menurut Tachan (2008:24) “menjelaskan secara etimologis implementasi sebagai suatu aktifitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil.”

Menurut Winarno (2002:16) mendefinisikan kebijakan sebagai:

Suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran ataupun maksud tertentu.

Menurut George C. Edward III (Indiahono, 2009:31-32), Mengemukakan beberapa 4 (empat) variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi kebijakan, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan sama lain.

Factor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III adalah sebagai berikut:

#### 1) Komunikasi

Yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Tujuan dan sasaran dari program/kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat

penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya.

## 2) Sumber Daya

Yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/kebijakan pemerintah. Sebab tanpa kehandalam implementor kebijakan jadi kurang enerjik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan, sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan. Tanpa ada dukungan finansial yang memadai, program tak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

## 3) Disposisi

Yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakteristik yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam aras program yang telah digariskan dalam guideline program. Komitmen dan kejujurannya membawanya semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap program secara

konsisten. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan.

#### 4) Struktur Birokrasi

Menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standar operating procedur* (SOP) yang dicantumkan dalam *guideline* program/kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dan hal ini hanya dapat lahir jika struktur didesain secara ringkas dan fleksibel menghindari “virus weberian” yang kaku, terlalu hirarkis dan birokratis.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2005) menjelaskan bahwa ada 6 (enam) variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu sebagai berikut:

1) Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur, sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik diantara para agen implementasi.

2) Sumber Daya

Kebijakan perlu didukung oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

3) Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Dalam berbagai kasus, implementasi sebuah program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain agar tercapai keberhasilan yang diinginkan.

4) Karakteristik dan agen pelaksana

Sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk di dalamnya karakteristik para partisipan yakni mendukung atau menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

5) Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Kondisi sosial, ekonomi dan politik mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.



## 6) Disposisi Implementor

Disposisi implementor mencakup 3 hal penting, yaitu:

- a) Respons implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
- b) Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan;
- c) Intensitas disposisi implementor yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

## 5. Konsep Perpajakan

### a. Pengertian Perpajakan

Pengertian pajak Menurut Rochmat Sumitro, (Resmi, 2011: 1) adalah:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar keperluan umum.”

Pengertian pajak menurut Djajadiningrat (Priantara, 2013:2) mengatakan bahwa:

“Pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan Pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Sedangkan menurut Andriani, (Waluyo, 2009:2) adalah:

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh wajib pajak untuk membiayainya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah suatu kewajiban yang sifatnya dapat dipaksakan, dipungut oleh Pemerintah pusat maupun Pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan yang berlaku, tidak menerima atau memperoleh kontrapresiasi secara langsung, dan dipergunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

#### **b. Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak adalah sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran. Berdasarkan hal tersebut, maka pajak mempunyai beberapa fungsi. Fungsi pajak menurut Resmi (2013:3) terbagi menjadi dua yaitu:

##### **1) Fungsi Pendanaan (*Budgetair*)**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan

##### **2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)**

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

#### **c. Jenis-Jenis Pajak**

Jenis-jenis pajak menurut Resmi (2011: 7) menjelaskan bahwa jenis pajak dikelompokkan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1) Menurut Golongan

- a) Pajak Langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

Contoh: Pajak penghasilan (PPh). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

- b) Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa, pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual.

2) Menurut Sifat

- a) Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat subjek pajak (wajib pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan pribadi wajib pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi wajib pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan kena pajak.

- b) Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

3) Menurut Lembaga Pemungut

- a) Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM, dan Bea materai

- b) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan sebagainya.

**d. Stelsel Pajak**

Terdapat tiga stelsel pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2011: 6), yaitu:

- 1) Stelsel Nyata (*riël stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.

2) Stelsel Anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

3) Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataannya lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah dan jika lebih kecil kelebihanannya dapat diminta kembali.

**e. Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem perpajakan suatu Negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax Policy*, *Tax Law*, dan *Tax Administration*. Sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2011:7) yakni:

1) *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada pemerintah (fiskus), untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.

Cirri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus;
- b) Wajib Pajak bersifat pasif;
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus

## 2) *Self Assesment Sytem*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang.

Ciri-cirinya:

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

## 3) *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus atau wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang pada pihak ketiga, pihak lain selain fiskus dan Wajib Pajak.

## **f. Asas Pemungutan Pajak**

Terdapat empat asas pemungutan pajak menurut Adam Smith yang didasarkan dengan prinsip ***Four Maxims/Four Canon*** (Pohan, 2014:44-45) yakni antara lain:

1) *Equality/Equity*

Pajak itu harus adil dan merata, yaitu dikenakan kepada orang-orang pribadi/subjek pajak sebanding dengan kemampuannya untuk membayar (*ability to pay*) pajak tersebut dan juga seimbang dengan manfaat/penghasilan yang diterima atau dinikmatinya di bawah perlindungan pemerintah.

2) *Certainty*

Pajak itu tidak ditentukan secara sewenang-wenang, yang dimaksudkan supaya pajak itu harus jelas bagi semua Wajib Pajak dan seluruh masyarakat dan pasti tidak dapat ditawar-tawar atau dimulur-mulur. Kepastian tersebut berarti:

- a) Harus pasti-pasti, siapa-siapa yang harus dikenakan pajak (subjek pajak)
- b) Harus pasti, apa yang menjadi dasar untuk mengemukakan pajak kepada subjek pajak (Objek Pajak)
- c) Harus pasti brapa jumlah yang harus dibayar berdasarkan ketentuan tarif pajak (Tarif Pajak)
- d) Harus pasti, bagaimana jumlah pajak yang terhutang tersebut harus dibayar (Prosedur Pajak).

3) *Convenience*

Dalam memungut pajak, pemerintah hendaknya memperhatikan saat-saat menyenangkan/memudahkan Wajib Pajak. Contohnya:

bagi petani sesudah menuai padinya, bagi karyawan setelah menerima gaji atau penghasilan lain (bunga deposito, bonus, deviden, dan sebagainya)

4) *Economy*

Dalam melaksanakan pemungutan pajak, biaya pemungutan bagi kantor pajak dan biaya memenuhi kewajiban pajak (*Compliance Cost*). Bagi wajib pajak hendaklah sehemat mungkin jangan sampai biaya-biaya memungut pajak lebih besar daripada pajak yang dipungut.

**g. Asas Pengenaan Pajak**

Dimanapun hukum pajak berada dalam suatu negara, apsti akan membahas dasar wewenang fiskus negara mengenakan pajak (*taxing power*). Ini yang disebut dengan dasar pengenaan pajak yang diakui secara internasional oleh banyak negara seperti dibahas di bawah ini. Ada empat asas pengenaan pajak menurut Pohan (2014:61):

1) Asas Sumber (*Source Rules*)

Menurut asas ini, fiskus suatu negara berwenang mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari negara tersebut tanpa memperhatikan domisili wajib pajak. Indonesia menganut asas sumber, artinya setiap penghasilan yang bersumber atau berasal dari Indonesia dapat dikenakan pajak oleh fiskus Indonesia.

2) Asas Tempat Tinggal (*Domicile Rules*)

Menurut asas ini fiskus suatu negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat



tinggal di wilayahnya baik atas segala penghasilan yang diperoleh di Indonesia maupun yang berasal dari luar negeri. Dalam hal ini kita tidak melihat kebangsaannya, sehingga setiap orang asing pun, asal saja ia bertempat tinggal di Indonesia wajib membayar pajak atas penghasilan kepada negara Indonesia.

Indonesia menganut asas domisili, artinya orang pribadi atau yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia melebihi *time test* (batas waktu) yakni lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan dapat dikenakan pajak oleh fiskus Indonesia.

3) Asas Kebangsaan/Kewarganegaraan (*Nationality Rules*)

Asas kebangsaan ini menghubungkan pengenaan pajak dengan kebangsaan dari suatu negara dimanapun seorang warga negara berada dapat dikenakan pajak oleh fiskus negara asalnya. Sebagai contoh dapat dikemukakan, bahwa fiskus Netherland selama perang dunia II pernah memungut pajak pendapatan dari semua orang yang berkebangsaan Belanda yang juga bertempat tinggal diluar Belanda.

4) Asas Teritorial (Territorial)

Menurut asas ini fiskus suatu negara berwenang untuk mengenakan pajak hanya di dalam batas yurisdiksi teritorialnya. Tidak ada pengenaan pajak di luar batas negaranya. Penduduk/Wajib Pajak dalam negerinya tidak dikenakan pajak terhadap penghasilan yang berasal dari luar negerinya.

**h. Asas-Asas Menurut Falsafah Hukum**

Untuk mendapatkan pembenaran pemungutan pajak, terdapat beberapa teori berikut yang memberikan dasar menyatakan keadilan (*justification*) kepada hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya yang termasuk dalam asas-asas falsafah hukum, menurut Pohan (2014:40) Berikut ini diuraikan tentang teori tersebut:

1) Teori Asuransi

Bahwa pajak disamakan dengan pembayaran premi untuk perlindungan, sebagaimana terdapat dalam asuransi pertanggungan. Menurut ajaran teori asuransi, fungsi negara yang utama adalah melindungi individu, baik jiwa maupun harta miliknya. Fiskus berhak memungut pajak dari penduduknya, karena negara dianggap sama dengan perusahaan asuransi dan Wajib Pajak adalah tertanggung yang wajib membayar premi dalam hal ini adalah pajak.

2) Teori Kepentingan

Para penganut teori ini mengatakan bahwa negara berhak memungut pajak dari penduduknya, karena penduduk negara tersebut memperoleh kenikmatan dari negara. Dalam hal ini beban pajak didasarkan pada kepentingan orang-orang termasuk perlindungan atas jiwa dan harta bendanya, sehingga wajar biaya-biaya yang dikeluarkan oleh negara dibebankan kepada penduduknya.

3) Teori Bakti atau Teori kewajiban Pajak Mutlak

Teori ini disebut juga teori pengorbanan (*absolute belastingplicht*) yang berlandaskan asas negara bahwa negara mempunyai hak

mutlak untuk memungut pajak. Individu-individu tidaklah mungkin berdiri sendiri tanpa ada masyarakat tidaklah aka nada individu. Menurut teori ini, negara mengemban tugas melindungi segenap warganya maka timbulah hak mutlak (absolute) negara untuk memungut pajak dan warga negara mempunyai kewajiban membayar pajak sebagai bukti tanda baktinya kepada negara.

4) Teori Gaya Pikul

Definisi yang diberikan oleh De Langen (pernah menjabat guru besar pada Universitas Rotterdam) berbunyi: Gaya pikul adalah besarnya kekuatan seseorang untuk dapat mencapai pemuasan kebutuhan setinggi-setingginya setelah dikurangi dengan yang mutlak untuk kebutuhannya yang primer. Karenanya ia sampai pada kesimpulan, bahwa gaya pikul adalah kekuatan untuk membayar pajak kepada negara, setelah kekuatan orang yang bersangkutan dikurangi dengan “minimum kehidupan” (Santoso, 1995:75).

5) Teori Gaya Beli

Esensi justifikasi teori ini adalah bahwa pemungutan pajak hanya melihat kepada efeknya yang positif untuk kecukupan penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran umum negara, dan efek yang baik itulah sebagai dasar keadilannya.

Soemitro (1990:31), mengemukakan bahwa pajak yang berasal dari rakyat kembali lagi ke masyarakat, tanpa dikurangi se-sen pun, sehingga pajak ini hanya berfungsi sebagai pompa kebakaran, menyedot uang dari rakyat yang akhirnya dikembalikan lagi kepada masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat, sehingga pajak pada hakikatnya tidak merugikan rakyat. Oleh sebab itu, pungutan pajak dapat dibenarkan.

## 6) Teori Pembangunan

Menurut Nurmantu (1994:62) mengemukakan, bahwa “teori-teori yang disebutkan diatas berusaha memberikan justifikasi kepada pemerintah untuk memungut pajak”.

Untuk Indonesia justifikasi yang paling tepat adalah pembangunan, pajak dipungut untuk pembangunan. Dalam kata pembangunan terkandung pengertian tentang masyarakat yang adil, makmur, sejahtera lahir batin, yang jika dirinci lebih lanjut akan meliputi semua bidang dan aspek kehidupan seperti ekonomi, hukum, pendidikan, sosial budaya, dan seterusnya. Karena dana yang dipungut yang berasal dari pajak dipergunakan untuk pembangunan yang membuat rakyat menjadi lebih adil, lebih makmur dan lebih sejahtera, maka disinilah letak justifikasinya.

## **6. Konsep Pajak Pertambahan Nilai**

### **a. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai**

Pajak Pertambahan Nilai adalah Pajak atas Penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dihasilkan, diserahkan, serta dikonsumsi di dalam Daerah Pabean baik konsumsi Barang Kena Pajak maupun Jasa Kena Pajak yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak. Selain itu terdapat pula pengertian Pajak Pertambahan Nilai yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Menurut Mardiasmo (2009: 269) menyatakan bahwa:

Apabila dilihat dari sejarahnya, Pajak Pertambahan Nilai merupakan pengganti dari Pajak Penjualan. Alasan pengertian ini karena Pajak Penjualan dirasa sudah tidak lagi memadai untuk menampung kegiatan masyarakat dan belum mencapai sasaran kebutuhan pembangunan, antara lain untuk meningkatkan penerimaan Negara, mendorong ekspor, dan pemerataan pembebanan pajak.

Menurut Waluyo (2009), menyatakan bahwa:

Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (di dalam daerah pabean) baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa”.

Menurut Supramono (2010: 124) mengemukakan bahwa:

Pajak Pertambahan Nilai merupakan Pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam Negeri (daerah pabean) baik konsumsi Barang Kena Pajak (BKP) maupun Jasa Kena Pajak (JKP)”.

Menurut Rahayu dan Ely Suhayati (2010: 235) menjelaskan bahwa:“Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak atas konsumsi umum dalam negeri berupa Barang Kena Pajak dan Jasa Kena Pajak.

Menurut Suandy (2011:56) menyatakan bahwa:

Pajak Pertambahan Nilai adalah Pajak yang dikenakan terhadap penyerahan atau impor Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak, dan dapat dikenakan berkali-kali setiap ada pertambahan nilai yang dapat dikreditkan.

Sedangkan menurut Resmi (2012:5) mengemukakan bahwa:

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak tidak langsung, artinya pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dialihkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Pajak Pertambahan Nilai yaitu pajak yang dikenakan dari setiap pertambahan nilai yang dikonsumsi di dalam Negeri baik merupakan

konsumsi barang kena pajak (BKP) maupun jasa kena pajak (JKP) yang dilakukan oleh pengusaha kena pajak.

**b. Karakteristik (*Legal Character*) Pajak Pertambahan Nilai**

Menurut Pohan (2014:258), Pajak Pertambahan Nilai memiliki beberapa karakter, yakni sebagai berikut:

1) PPN adalah Pajak Tidak Langsung

Karakter ini memberikan suatu konsekuensi yuridis bahwa antara pemikul beban pajak (destinataris pajak) dengan penanggung jawab atas pembayaran pajak ke kas Negara berada pada pihak yang berbeda. Pemikul pajak adalah pembeli BKP atau penerima JKP sedangkan penanggung jawab atas pembayaran pajak ke kas Negara adalah PKP yang bertindak selaku penjual BKP/pemberi JKP.

2) PPN adalah Pajak Objektif

Sebagai Pajak objektif, timbulnya kewajiban untuk membayar PPN ditentukan oleh adanya objek pajak. Kondisi subjektif subjek pajak (sebagaimana pada PPh yang timbulnya kewajiban pajak sangat dipengaruhi oleh kondisi subjektif subjek pajaknya) pada PPN menjadi tidak relevan.

3) PPN Bersifat *Multi Stage Tax* dan Nonkumulasi

Bahwa PPN dikenakan pada setiap mata rantai jalur produksi maupun distribusi. Setiap penyerahan barang yang menjadi objek PPN mulai dari tingkat pabrikan (*manufacturer*) kemudian di tingkat pedagang besar (*wholesaler*) sampai tingkat pedagang pengecer (*retailer*) dikenakan PPN. Meskipun PPN dikenakan

berulang-ulang pada setiap transaksi BKP atau JKP, namun ini tidak menimbulkan pengenaan pajak berganda (nonkumulasi).

4) PPN Terutang Untuk Dibayar Ke Kas Negara Menggunakan *Indirect Substruction Method*

PPN terutang yang wajib dibayar merupakan hasil perhitungan mengurangkan PPN yang dibayar kepada PKP lain yang disebut Pajak Masukan (*input tax*) dengan PPN yang dipungut dari pembeli atau penerima jasa yang disebut pajak keluaran (*output tax*). Metode ini disebut metode pengurangan tidak langsung/*indirect subtraction method*.

5) PPN Indonesia Menganut Tarif Tunggal

PPN dikenakan baik atas konsumsi barang maupun jasa dengan tariff tunggal 10%. Dengan peraturan Pemerintah tariff ini dapat dinaikan paling tinggi menjadi 15% atau diturunkan paling rendah menjadi 5%. Dalam pemungutannya, PPN menganut prinsip tempat tujuan (*destination principle*), sehingga untuk menjamin netralitas PPN terhadap perdagangan internasional, maka terhadap barang ekspor dikenakan tariff 0%.

6) PPN adalah Pajak atas Konsumsi Umum Dalam Negeri

Sebagai pajak atas konsumsi umum dalam negeri, PPN hanya dikenakan atas konsumsi BKP dan/atau JKP yang dilakukan di dalam negeri. Oleh karena itu, komoditi impor dikenakan PPN dengan presentase yang sama dengan produk domestic.

7) PPN yang Diterapkan di Indonesia adalah PPN Tipe Konsumsi (*Consumption Type VAT*)

Dilihat dari sisi perlakuan terhadap barang modal, PPN Indonesia termasuk tipe konsumsi (*Consumption Type VAT*) artinya seluruh biaya yang dikeluarkan untuk perolehan barang modal dapat dikurangi dari dasar pengenaan pajak. Dalam metode *indirect subtraction*, pajak masukan (*input tax*) atas perolehan barang modal dapat dikreditkan dengan pajak keluaran (*output tax*) sehingga kemungkinan terjadi pengenaan pajak berganda atas barang modal dapat dihindari. (Sukardji, 2012:1-12)

**c. Kelebihan dan Kelemahan PPN**

Menurut Sukardji (2009:27) terdapat beberapa kelebihan dan kelemahan PPN, antara lain sebagai berikut:

1) Kelebihan PPN

- a) Mencegah terjadinya pengenaan pajak berganda
- b) Netral dalam perdagangan baik dalam dan luar negeri
- c) PPN atas barang modal dapat diperoleh dari pada bulan perolehan, sesuai tipe konsumsi (*consumption type VAT*) dan metode pengurangan tidak langsung (*indirect subtraction method*) dengan demikian, maka sangat membantu likuiditas perusahaan.
- d) Ditinjau dari sumber pendapatan negara, PPN mendapat predikat "*money maker*" karena konsumen sebagai pemikul beban pajak tidak merasa dibebani oleh pajak tersebut sehingga memudahkan fiskus untuk memungutnya.

2) Kelemahan PPN



- a) Biaya administrasi relatif tinggi jika dibandingkan dengan pajak tidak langsung lainnya, baik di pihak administrasi pajak maupun di pihak wajib pajak.
- b) Menimbulkan dampak regresif, yaitu semakin tinggi tingkat kemampuan konsumen semakin ringan beban pajak yang di pikul dan sebaliknya.
- c) PPN sangat rawan terhadap upaya penyelundupan pajak akibat mekanisme pengkreditan yang merupakan upaya memperoleh kembali pajak uang dibayar pengusaha dalam bulan yang sama tanpa terlebih dahulu melalui prosedur administrasi fiskus.
- d) Konsekuensi dan kelemahan tersebut menuntut pengawasan yang lebih cermat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya oleh administrasi pajak.

**d. Mekanisme Pemungutan PPN**

Sebagai pajak tidak langsung, pada akhirnya PPN dibebankan pada konsumen akhir melalui pemungutan dengan cara bertingkat. Menurut Kurnia dan Suhayati Ely (2010 : 236) mekanisme pemungutan Pajak Pertambahan Nilai yaitu :

- 1) Pajak keluaran adalah Pertambahan Nilai terutang yang wajib dipungut oleh PKP yang melakukan penyerahan BKP, penyerahan JKP, atau diekspor BKP
- 2) Pajak Masukan adalah PPN yang seharusnya sudah dibayar oleh PKP karena perolehan BKP dan atau penerimaan JKP dan atau

pemanfaatan BKP tidak berwujud dari luar daerah Pabean dan atau pemanfaatan JKP dari luar Daerah Pabean dan atau impor BKP.

- 3) Faktur Pajak adalah bukti pungutan Pajak yang dibuat oleh PKP yang melakukan penyerahan BKP atau penyerahan JKP, atau bukti pungutan pajak karena impor BKP yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

**e. Metode Perhitungan PPN**

Menurut Pohan (2016:25), mengenai bentuk dasar pengenaan pajak, yaitu :

- 1) *Addition Method ( Direct or Indirect Additive Method or Accounants Method*

Berdasarkan metode ini, PPN dihitung dari penjumlahan seluruh unsur nilai tambah yang mencerminkan selisih antara harga jual dengan harga beli barang lalu dikalikan tarif PPN yang berlaku

- 2) *Subtraction Method or Subtractive Direct Method*

Berdasarkan metode ini, PPN yang terutang dihitung dari selisih antara harga penjualan dengan harga pembelian dikalikan tarif pajak yang berlaku.

- 3) *Indirect Subtraction (Invoice or Credit)*

Metode ini hampir sama dengan Subtraction Method, hanya saja yang dicari adalah selisih antara pajak yang dibayar saat

pembelian dengan pajak yang dipungut pada saat penjualan, dan bukan sekedar selisih antara harga jual dan harga beli.

**f. Objek Pajak Pertambahan Nilai**

Menurut Pohan (2016:94) penggolongan atas objek Pajak Pertambahan Nilai dikenakan atas:

- 1) Penyerahan Barang Kena Pajak di dalam daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak, syaratnya yaitu:
  - a) Barang berwujud yang diserahkan merupakan BKP
  - b) Barang tidak berwujud yang diserahkan merupakan BKP tidak berwujud
  - c) Penyerahan dilakukan di dalam daerah pabean.
  - d) Penyerahan dilakukan dalam rangka kegiatan usaha atau pekerjaannya
- 2) Impor Barang Kena Pajak (BKP)
- 3) Penyerahan Jasa Kena Pajak yang dilakukan di daerah Pabean oleh Pengusaha Kena Pajak, syaratnya yaitu:
  - a) Jasa yang diserahkan merupakan Jasa Kena Pajak
  - b) Penyerahan dilakukan di daerah Pabean
  - c) Penyerahan dilakukan dalam rangka kegiatan usaha atau pekerjaannya
- 4) Pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dari luar daerah Pabean di dalam daerah Pabean;
- 5) Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean;

- 6) Ekspor Barang Kena Pajak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak;
- 7) Ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak, yang dimaksud Barang Kena Pajak Tidak Berwujud adalah:., atau komersial.
- 8) Ekspor Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak;

**g. Pengecualian Objek Barang Kena Pajak (BKP) PPN**

Menurut Pohan (2016:103) jenis barang yang tidak dikenai Pajak Pertambahan Nilai merupakan barang tertentu dalam kelompok barang sebagai berikut:

- 1) Barang hasil pertambangan atau hasil pengeboran, yang diambil langsung dari sumbernya;
- 2) Barang-barang kebutuhan pokok yang sangat dibutuhkan oleh rakyat banyak;
- 3) Makanan dan minuman yang disajikan di hotel, restoran, rumah makan, warung, dan sejenisnya yang meliputi makanan dan minuman baik yang dikonsumsi di tempat maupun tidak, termasuk makanan dan minuman yang diserahkan oleh usaha jasa boga atau catering. Ketentuan ini untuk menghindari pajak berganda karena atas objek tersebut sudah dikenakan pajak daerah;
- 4) Uang, emas batangan, dan surat-surat berharga;

**h. Pengecualian Objek Jasa Kena Pajak (JKP) PPN**

Menurut Pohan (2016:103) jenis jasa yang tidak dikenai Pajak Pertambahan Nilai merupakan jasa tertentu dalam kelompok jasa sebagai berikut:

- 1) Jasa di bidang pelayanan kesehatan medis;
- 2) Jasa di bidang pelayanan sosial;
- 3) Jasa pengiriman surat dengan perangko, jasa pengiriman surat dengan menggunakan perangko tempel, dan menggunakan cara lain pengganti perangko tempel;
- 4) Jasa keuangan;
- 5) Jasa asuransi;
- 6) Jasa dibidang keagamaan;
- 7) Jasa di bidang pendidikan;
- 8) Jasa kesenian dan hiburan;
- 9) Jasa di bidang penyiaran yang tidak bersifat iklan;
- 10) Jasa angkutan umum di darat dan di air, serta jasa angkutan udara dalam negri yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari jasa angkutan udara luar negri;
- 11) Jasa tenaga kerja;
- 12) Jasa di bidang perhotelan;
- 13) Jasa yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka menjalankan pemerintahan umum;
- 14) Jasa penyediaan tempat parkir;
- 15) Jasa telepon umum;
- 16) Jasa pengiriman uang dengan wesel pos;
- 17) Jasa boga atau katering;

## **i. Subjek Pajak**

### **1) Pengertian Pengusaha Kena Pajak**

Terdapat beberapa pengertian Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

Menurut Sukardji (2014:62) mengemukakan bahwa:

Pengusaha Kena Pajak adalah pengusaha yang melakukan kegiatan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-undang PPN”.

Menurut Mardiasmo (2009:274) mengemukakan bahwa:

Pengusaha kena pajak (PKP) adalah pengusaha yang menyerahkan barang kena pajak dan atau Penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-undang PPN 1984, tidak termasuk pengusaha kecil yang batasannya ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan, kecuali pengusaha kecil yang memilih untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.

Sedangkan menurut Siti Resmi (2003:444) mengemukakan bahwa:

Pengusaha kena pajak adalah Orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam lingkungan perusahaan atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan jasa kena pajak di dalam daerah pabean, tidak termasuk pengusaha kecil yang batasannya ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan, kecuali pengusaha kecil yang memilih untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.”

Berdasarkan definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah Orang pribadi atau badan yang menyerahkan barang kena pajak (BKP) dan atau penyerahan jasa kena pajak (JKP) yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai,

tidak termasuk pengusaha kecil yang batasannya ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan, kecuali pengusaha kecil yang memilih untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.

Menurut Rahman (2010: 82) yang merupakan Pengusaha Kena Pajak adalah:

- a) Pabrikan
- b) Importir
- c) Pengusaha yang mempunyai hubungan istimewa dengan pabrikan atau importer
- d) Agen utama (penyalur pabrikan atau importir)
- e) Pedagang besar (distributor)
- f) Pengusaha Jasa
- g) Pemegang hak paten, merek dagang, hak cipta; dan
- h) Pedagang eceran

## 2) Kewajiban Pengusaha Kena Pajak

Dalam Mardiasmo (2011: 281) merumuskan Pengusaha Kena Pajak berkewajiban antara lain:

- a) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak
- b) Memungut Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang terutang
- c) Membuat faktur pajak atas setiap penyerahan barang atau jasa kena pajak
- d) Membuat nota retur dalam hal terdapat pengambilan barang kena pajak
- e) Melakukan pencatatan atau pembukuan mengenai kegiatan usahanya
- f) Menyetor Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah terutang (yang kurang bayar)
- g) Menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai

**j. Dasar Pengenaan Pajak (DPP)**

Mardiasmo (2011:285) mengemukakan Dasar Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai adalah sebagai berikut:

**1) Jumlah Harga Jual**

Adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh penjual karena penyerahan BKP, tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut menurut UUD PPN 1984 dan potongan harga yang dicantumkan dalam Faktur Pajak

**2) Nilai Penggantian**

Adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh pengusaha karena penyerahan JKP, ekspor JKP, atau ekspor BKP Tidak Berwujud, tetapi tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut menurut UUD PPN 1984 dan potongan harga yang dicantumkan dalam Faktur Pajak atau nilai berupa uang yang dibayar atau seharusnya dibayar oleh Penerima Jasa karena pemanfaatan JKP dan/atau oleh penerima manfaat BKP Tidak Berwujud karena pemanfaatan BKP Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean

**3) Nilai Impor**

Adalah nilai berupauang yang menjadi dasar penghitungan Bea Masuk ditambah pungutan berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai



kepabean dan cukai untuk impor BKP, tidak termasuk PPN dan PPh BM yang dipungut menurut Undang-Undang PPN 1984.

4) Nilai Ekspor

Adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh Eksportir

5) Nilai Lain

Adalah nilai yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan yang dipakai sebagai dasar untuk menghitung pajak yang terutang yaitu:

- a) Untuk pemakaian sendiri Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak adalah Harga Jual atau Penggantian setelah dikurangi dengan laba kotor;
- b) Untuk pemberian Cuma-Cuma Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak adalah Harga Jual atau penggantian setelah dikurangi harga laba kotor;
- c) Untuk penyerahan media rekaman suara atau gambar adalah perkiraan harga jual rata-rata;
- d) Untuk penyerahan film cerita adalah perkiraan hasil rata-rata per judul film;
- e) Untuk Penyerahan produk hasil tembakau adalah sebesar harga jual eceran;
- f) Untuk persediaan Barang Kena Pajak berupa persediaan dan/atau aktiva yang menurut tujuan semula tidak untuk diperjualbelikanyang masih tersisa pada saat pembubaran perusahaan adalah harga pasar wajar;

**k. Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN)**

Menurut Pohan (2016:244) tarif Pajak Pertambahan Nilai adalah sebagai berikut:

- 1) Tarif umum Pajak Pertambahan Nilai adalah 10% (sepuluh persen).
- 2) Tarif Pajak Pertambahan Nilai sebesar 0% (nol persen) diterapkan atas:
  - a) Ekspor Barang Kena Pajak Berwujud
  - b) Ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud
  - c) Ekspor Jasa Kena Pajak
- 3) Tarif pajak sebagaimana dimaksud pada butir 1 dapat diubah menjadi paling rendah 5% (lima persen) dan paling tinggi 15% (lima belas persen) yang perubahan tarifnya diatur dengan peraturan Pemerintah. Tarif PPnBM ditetapkan paling rendah 10% (sepuluh persen) dan paling tinggi 200% (dua ratus persen).
- 4) Ekspor Barang Kena Pajak yang tergolong mewah dikenai pajak dengan tarif 0% (nol persen)
- 5) PPN yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif PPN dengan Dasar Pengenaan Pajak yang meliputi harga jual, penggantian, Nilai Impor, Nilai Ekspor, atau Nilai Lain.

## **7. Faktur Pajak**

### **a. Pengertian Faktur Pajak**

#### **1) Faktur Pajak**

Menurut Pohan (2014:158), mengemukakan bahwa “faktur pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh pengusaha kena

pajak yang melakukan penyerahan barang kena pajak atau penyerahan jasa kena pajak”.

Menurut Waluyo (2011:84), mengatakan bahwa “faktur pajak adalah faktur yang dapat digunakan sebagai bukti pemungutan pajak sebagai sarana untuk pengreditan pajak masukan”.

## 2) Faktur Pajak Gabungan

Menurut Pohan (2014:158) mengemukakan bahwa:

faktur pajak gabungan adalah faktur pajak yang meliputi seluruh penyerahan yang dilakukan kepada pembeli barang kena pajak dan/atau penerima jasa kena pajak yang sama selama 1 (satu) bulan kalender.

### **b. Saat Penerbitan Faktur Pajak**

Menurut Pohan (2014:161) faktur pajak harus dibuat pada:

- 1) Saat penyerahan barang kena pajak dan/atau jasa kena pajak;
- 2) Saat penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak;
- 3) Saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagian tahap pekerjaan;
- 4) Saat PKP rekanan menyampaikan tagihan kepada Bendahara Pemerintah sebagai Pemungut Pajak Pertambahan Nilai;
- 5) Saat lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

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

### **c. Syarat Kelengkapan/Pengisian Faktur Pajak**

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

- 1) Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak yang menyerahkan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak;
- 2) Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak pembeli Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak;
- 3) Jenis barang atau jasa, jumlah harga jual atau penggantian, dan potongan harga;
- 4) Pajak Pertambahan Nilai yang dipungut;
- 5) Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang dipungut;
- 6) Kode, nomor seri, dan tanggal pembuatan faktur pajak;
- 7) Nama dan tanda tangan yang berhak menandatangani faktur pajak

**d. Kode dan Nomor Seri Faktur Pajak**

- 1) Pengusaha Kena Pajak harus membuat Faktur Pajak dengan menggunakan kode dan Nomor Seri Faktur Pajak sebagaimana ditetapkan dalam lampiran III
- 2) Kode dan Nomor Seri faktur Pajak terdiri atas 16 (enam belas) digit:
  - a) 2 (dua) digit Kode Transaksi;
  - b) 1 (satu) digit Kode Status; dan
  - c) 13 (tiga belas) digit Nomor Seri faktur Pajak yang ditentukan oleh Dirjen Pajak.

**8. E-Faktur (*electronic faktur*)**

#### **a. Pengertian e-Faktur**

Menurut Sakti dan Asrul Hidayat (2015:123) mengatakan bahwa: “e-faktur adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak”.

Menurut Sukardji (2014:85) mengemukakan bahwa:

Faktur Pajak Elektronik adalah faktur pajak yang dibuat secara elektronik untuk penyerahan BKP dan/atau Penyerahan JKP sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) huruf a dan huruf c serta Pasal 16D UU PPN 1984.

Menurut Pohan (2016:226) mengemukakan bahwa:

Faktur pajak berbentuk elektronik, yang selanjutnya disebut e-faktur, adalah Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa elektronik faktur pajak (e-faktur) adalah sebuah program aplikasi sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Pengusaha Kena Pajak dalam membuat faktur pajak secara elektronik baik itu penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Penyerahan Jasa Kena Pajak.

#### **b. Manfaat e-Faktur**

Pemberlakuan e-Faktur merupakan wujud peningkatan layanan Direktorat Jenderal Pajak bagi PKP yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pembuatan Faktur Pajak. Secara spesifik, manfaat dari e-Faktur bagi Pngusaha Kena Pajak adalah:

1) Bagi Aspek PKP Penjual

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

2) Bagi Aspek PKP Pembeli

- a) Terlindungi dari penyalahgunaan faktur pajak yang tidak sah, karena cetakan e-Faktur dilengkapi dengan pengaman berupa QR code. QR code menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan :nilai DPP dan PPN dan lain-lain.
- b) Informasi dalam QR code dapat dilihat menggunakan aplikasi QR code scanner yang terdapat di smartphone atau gadget lainnya
- c) Apabila Informasi yang terdapat dalam QR code tersebut berbeda dengan yang ada dalam cetakan e-Faktur Pajak maka Faktur Pajak tersebut tidak valid.

3) Bagi Aspek Pemerintah

- a) Kemudahan pengawasan dengan adanya proses validasi Pajak Keluaran – Pajak Masukan (PK-PM) dan adanya data lengkap dari setiap faktur pajak.

- b) Mempermudah pelayanan karena akan mempercepat proses pemeriksaan, pelaporan, dan pemberian nomor seri faktur pajak.
- c) Sistem berbasis elektronik ini akan akan meminimalkan penyalahgunaan faktur pajak oleh perusahaan fiktif atau pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga potensi pajak yang hilang akan sangat kecil.

**c. Kendala Implementasi e-Faktur**

Adapun beberapa kendala dalam implementasi e-faktur yaitu sebagai berikut:

1) Kendala Geografis di Indonesia

Indonesia adalah Negara kepulauan, dengan kondisi geografis seperti ini tentu akan menjadi perbedaan pembangunan dan fasilitas dalam penggunaan sistem elektronik atau internet. Tidak semua wilayah Indonesia mempunyai fasilitas komputer dan internet yang dapat menopang kinerja dari e-faktur. Sehingga dikhawatirkan untuk daerah-daerah terpencil penerapan e-faktur tidak berjalan secara maksimal.

2) Kendala Sumber Daya Manusia yang menggunakan e-faktur dan kendala dari aplikasi itu sendiri

Dengan kecanggihan dari e-faktur harus dilihat juga kemampuan dari penggunanya agar tidak terjadi human error dalam penggunaan dari e-faktur. Kemampuan sumber daya manusia sangat penting dalam penggunaan e-faktur sehingga

perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi secara menyeluruh ke seluruh wilayah di Indonesia.

**d. Pelaporan e-Faktur**

Menurut Pohan (2014:231) kewajiban dalam e-faktur adalah sebagai berikut:

- 1) E-faktur wajib dilaporkan oleh Pengusaha Kena Pajak ke Direktorat Jenderal Pajak dengan cara diunggah (*upload*) ke Direktorat Jenderal Pajak dan memperoleh persetujuan dari Direktorat Jenderal Pajak
- 2) Pelaporan e-faktur dilakukan dengan menggunakan aplikasi atau sistem elektronik yang telah ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- 3) Direktorat Jenderal Pajak memberikan persetujuan untuk setiap e-faktur yang telah diunggah (*upload*) sepanjang Nomor Seri Faktur Pajak yang digunakan untuk penomoran e-faktur tersebut adalah Nomor Seri Faktur Pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada pengusaha kena pajak yang membuat e-faktur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) E-faktur yang tidak memperoleh persetujuan dari Direktorat Jenderal Pajak bukan merupakan faktur pajak.

**9. E-Nofa (*electronic nomor faktur*)**

Terhitung sejak 1 April 2013, PKP hanya dapat menggunakan nomor seri faktur pajak sesuai dengan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.



Menurut Sakti dan Hidayat (2015:51), langkah-langkah untuk mendapatkan nomor seri faktur pajak yaitu :

- a. Permintaan Kode aktivasi dan password
- b. Aktivasi akun pengusaha kena pajak
- c. Permintaan sertifikat elektronik
- d. Permintaan nomor seri faktur pajak

#### **10. Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Mardiasmo pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) (2009:29) menjelaskan bahwa:

Surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Sedangkan pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Rahayu dan Ely Suhayati (2009:43) menjelaskan bahwa

Surat pemberitahuan SPT merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara Wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang.

#### **11. Pengertian Dan Macam Kepatuhan**

##### **a. Pengertian Kepatuhan**

Menurut Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa:

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Sedangkan menurut Nurmantu dalam (Rahayu, 2010:138) mengatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan

sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (2005:148), dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan material yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kepatuhan Formal

Yang dimaksud dengan kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya jatuh pada tanggal 31 Maret. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Jadi yang dipenuhi oleh Wajib Pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.

2) Kepatuhan Material

Yang dimaksud dengan kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi Wajib Pajak yang

memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang PPh dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu.

#### **b. Pendekatan Kepatuhan**

Menurut Pohan (2016:549), sebagaimana dikemukakan oleh OECD (2004) tentang analisis perilaku kepatuhan dari para Wajib Pajak, yakni:

- 1) Pendekatan pertama mengacu pada perspektif ekonomi, dan pendekatan ini yang selalu dikembangkan dengan menggunakan analisis-analisis ekonomi
- 2) Pendekatan kedua menyangkut perilaku dan dipecahkan melalui konsep dan hasil penelitian dari beberapa disiplin ilmu, seperti sosiologi dan psikologi.

#### **c. Indikator Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Pohan (2014:132) ada beberapa contoh indikator yang digunakan di beberapa Negara OECD untuk memantau tingkat kepatuhan Wajib Pajak:

Tabel 2.2 Indikator Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

No	AKTIVITAS	CONTOH UKURAN
1.	Pendaftaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah Wajib Pajak Yang Menyampaikan SPT Dibandingkan Dengan Jumlah Penduduk Yang Berusia Lebih Dari 15 Tahun (Berdasarkan Statistic)</li> <li>➤ Tren Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Dibandingkan Dengan Estimasi Total Populasi</li> </ul>

2.	Penyampaian SPT	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tren presentase SPT yang disampaikan secara tepat waktu berdasarkan jenis pajak</li> <li>➤ Tren presentase SPT yang disampaikan tepat waktu berdasarkan jenis SPT</li> </ul>
3,	Pelaporan yang benar	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penerimaan PPN Neto dibandingkan dengan perubahan pengeluaran penduduk dan tingkat impor</li> <li>➤ Penerimaan PPN Neto dibandingkan dengan estimasi Penerimaan PPN</li> <li>➤ Tren Pendapatan yang tidak dilaporkan dibandingkan dengan pendapatan agregat</li> <li>➤ Tren tarif pajak efektif, misalnya dengan membandingkan penerimaan PPh badan dengan laba perusahaan</li> </ul>
4.	Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tren persentase pajak yang dibayar tepat waktu berdasarkan jenis pajak</li> <li>➤ Tren persentase pajak yang dibayar tepat waktu berdasarkan jenis usaha</li> <li>➤ Tren jumlah sisa hutang akhir tahun sebagai proporsi pendapatan bersih tahunan</li> </ul>

(Sumber: *Guidance Note, Compliance Risk Management : Managing and Improving Tax Compliance, Forum on Tax Administration Compliance Sub-Group, OECD, October 2004*, yang dikutip oleh Aditya Wibisono dalam majalah berita pajak tanggal. 15 oktober 2007 hal.59)

#### **d. Persyaratan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu (Wajib Pajak Patuh)**

Pemberian pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak merupakan bentuk kemudahan yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk mendorong agar Wajib Pajak menjadi patuh dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Setelah Wajib Pajak ditetapkan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang sering dikenal sebagai “Wajib Pajak Patuh” maka diharapkan

Wajib Pajak tersebut selalu patuh dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

**e. Manfaat Sebagai Wajib Pajak Patuh**

Menurut Pohan (2014:133),

Untuk mempertahankan statusnya sebagai wajib pajak patuh, manajemen harus menyelenggarakan administrasi kewajiban dan haknya dibidang perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga kewajibannya dapat dikelola secara efisien dan efektif.

Sebagai Wajib Pajak patuh, mendapatkan manfaat ganda bagi Wajib Pajak yaitu memperoleh pengembalian restitusi pendahuluan lebih cepat dari yang biasanya tanpa dilakukan pemeriksaan pajak terlebih dahulu dan prestise bagi manajemen.

**f. Tata Cara Mendapatkan Status Wajib Pajak Patuh**

- 1) Ditetapkan oleh KPP di mana Wajib Pajak terdaftar
- 2) Wajib Pajak mengajukan sendiri untuk ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh, surat permohonan diajukan paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum tahun buku berakhir ke KPP tempat Wajib Pajak Terdaftar.

Setelah melakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak, DJP dapat melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak Patuh. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan, DJP menerbitkan SKPKB, jumlah kekurangan pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah kekurangan pembayaran pajak.

**12. E-Government**

Dalam bukunya yang berjudul *Membangun Aplikasi e-Government*, Indrajit (2002:3), menyebutkan berbagai definisi *electronic government (egovernment)* dikemukakan baik oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah. *The World Bank Group* mendefinisikan *electronic government (egovernment)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, *Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Disisi lain Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *egovernment* secara ringkas, padat dan jelas, yaitu *e-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means*. Serta definisi lain dikemukakan, Zweers and Planque, yaitu *e-government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Tanpa mengecilkan arti dari beragam definisi yang telah disampaikan diatas setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *electronic government (e-government)*, yaitu : Pertama, merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). Kedua, melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet. Ketiga, tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap hubungan Pemerintah.

**a. Manfaat dan Tujuan *e-government***

Menurut Indrajit, (2006:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada; serta
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

**C. Kerangka Pemikiran**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang

merupakan salah satu unsur yang sangat mempengaruhi aspek perpajakan di Indonesia. Dalam rangka memperbaiki sistem administrasi perpajakan Indonesia dan meningkatkan kualitas pelayanan serta pengawasan kepada wajib pajak khususnya pengusaha kena pajak, Direktorat Jenderal Pajak yang telah resmi meluncurkan aplikasi e-faktur dalam membuat faktur pajak berbentuk elektronik.

Yang mendasari munculnya kebijakan e-faktur adalah karena banyaknya penyimpangan faktur pajak yang berbentuk fiktif yang dilakukan oleh non PKP atau bukan Pengusaha Kena Pajak. *E-faktur* merupakan inovasi panjang Direktorat Jenderal Pajak dalam memperbaiki administrasi pajak pada sektor Pajak Pertambahan Nilai. Dalam pengembangan tersebut e-faktur merupakan aplikasi yang termasuk pengisian aplikasi e-SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai yang bertujuan untuk memberi kemudahan kepada pengusaha kena pajak maupun fiskus. Aplikasi e-faktur adalah sebuah sarana yang sangat efektif dalam menanggulangi dan mencegah faktur pajak fiktif. Dalam sistem e-faktur terdapat berbagai macam sistem pengamanan mulai dari elektronik nomor faktur (e-Nofa), sistem tanda tangan elektronik, QR code pada setiap cetakan faktur pajak elektronik, dan setiap elektronik faktur pajak yang dibuat oleh pengusaha kena pajak (PKP) akan terintegrasi antara faktur pajak keluaran (PK) dan faktur pajak masukan (PM) dari masing-masing PKP yang bertransaksi.

Selain efektif dalam mencegah PKP menggunakan faktur pajak fiktif, penggunaan e-faktur juga sangat berguna dalam meningkatkan *green tax* di Indonesia. Pengguna e-faktur dapat mengurangi penggunaan kertas seperti dalam pembuatan faktur pajak secara manual, sehingga kita tidak usah lagi

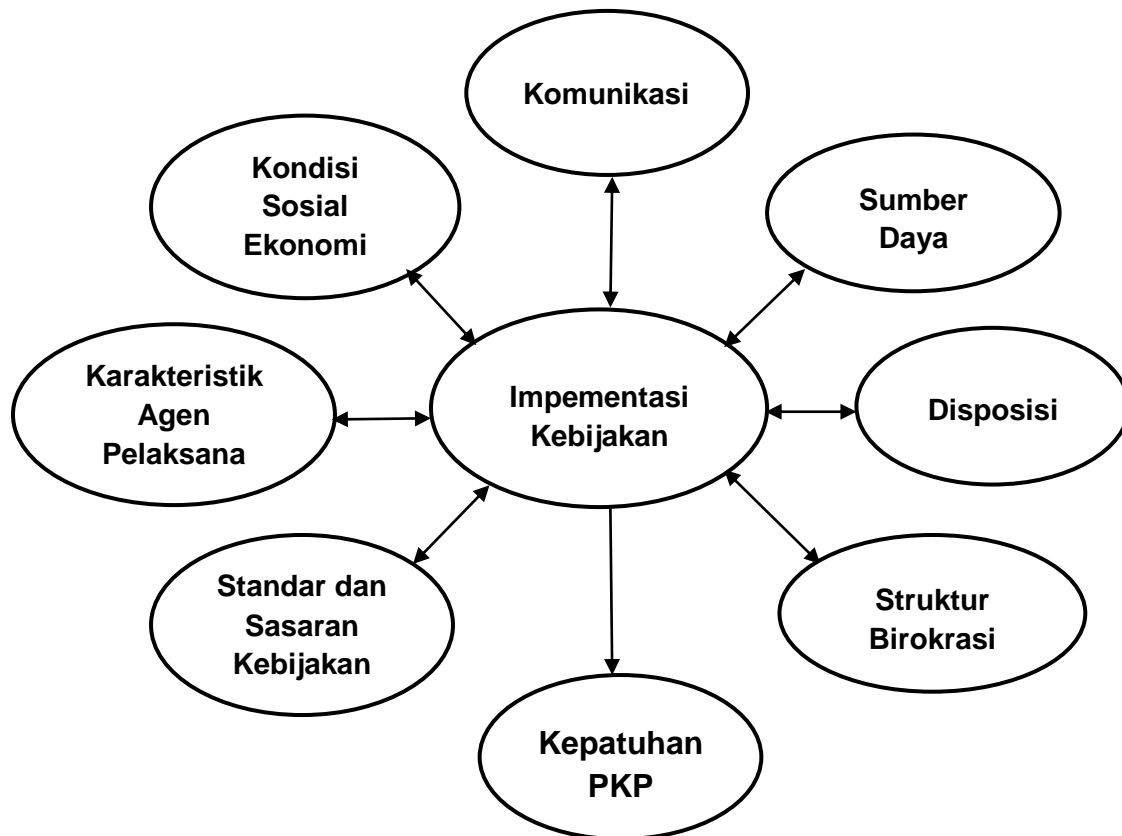


merusak alam untuk membuat kertas untuk digunakan sebagai faktur pajak. Dari segi Pemerintah penerapan e-faktur sangat membantu dalam hal pengawasan penggunaan faktur pajak oleh pengusaha kena pajak serta mengurangi beban administrasi dari kantor pajak dalam hal penerbitan faktur pajak. Selain pentingnya e-Faktur yang akan memudahkan proses penyampaian SPT, diharapkan dengan pemberlakuan e-faktur dapat memberikan dampak positif dan mampu meningkatkan kepatuhan bagi pengusaha kena pajak. Adapun hal-hal yang mempengaruhi keberhasilan dan kinerja implementasi kebijakan e-faktur yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, standar dan sasaran kebijakan, karakteristik dan agen pelaksana, serta kondisi sosial dan ekonomi.

#### D. Model Konseptual

Merujuk kepada Lincoln dan Guba (1985) model konseptual yang dipakai dalam penelitian ini adalah model konseptual dari George C Edward III yang disintesis dengan model konseptual Van Meter dan Van Horn.

**Gambar II.1 Model Konseptual Penelitian**



## **BAB III**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis bagaimana fiskus mengkomunikasikan kebijakan e-Faktur kepada Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014-2016.
2. Untuk menganalisis sejauh mana sumber daya manusia dan keuangan memperkuat pelaksanaan kebijakan e-Faktur pada Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014-2016.
3. Untuk menganalisis disposisi seperti apa yang telah dilakukan oleh fiskus dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga.
4. Untuk menganalisis bagaimana struktur birokrasi yang dibangun oleh fiskus dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga.
5. Untuk menganalisis bagaimanakah standar dan sasaran kebijakan dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga?
6. Untuk menganalisis apakah kondisi sosial dan ekonomi mendukung dalam keberhasilan implementasi kebijakan e-faktur
7. Untuk menganalisis sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberi dukungan dalam implementasi kebijakan e-Faktur

8. Untuk menganalisis Tingkat Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Setelah mengimplementasikan kebijakan e-Faktur.

## **B. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis untuk berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi bagi suatu penelitian maupun karya tulis, untuk memberikan suatu informasi dan bahan evaluasi atas analisis implementasi kebijakan e-faktur dalam meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak. Sehingga dapat dikembangkan pada penelitian yang lebih lanjut.

2. Aspek Praktis

Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi untuk menambah wawasan khususnya mengenai implementasi kebijakan e-faktur.

3. Aspek Kebijakan

Pembahasan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan maupun pedoman kepada kantor pelayanan pajak maupun Direktorat Jendral Pajak dalam hal melangsungkan kebijakan e-faktur dalam hal meningkatkan pengawasan dan kepatuhan Pengusaha Kena

Pajak guna membangun efisiensi sistem perpajakan yang lebih baik di masa yang akan datang.

## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010 : 4) :

Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (Gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Taylor (Sofar dan Widiyono, 2013 : 19), Penelitian Kualitatif adalah, “Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.”

Sedangkan Creswell (1994:10) berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah:

*“an aquiry process of understanding a social or human problem, based on building a complex, holistic picture, formed with word, reporting detailed views of informant and conducted in a natural setting”.*

Penelitian kualitatif adalah sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah.

Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin menganalisis implementasi kebijakan e-faktur dalam meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga. Peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan dalam implelementasi kebijakan tersebut, sumber daya manusia dan keuangan, disposisi, struktur birokrasi, kondisi sosial ekonomi dan politik, standar dan sasaran kebijakan, serta kendala dan upaya dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga.

Pendekatan kualitatif karena cenderung menggunakan analisis dan penelitian yang dilakukan melalui riset dan wawancara langsung. Penelitian ini merupakan suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Penelitian ini berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan problematika yang terjadi. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti ingin memahami, mengkaji secara mendalam serta memaparkannya. Selain itu, penelitian kualitatif lebih banyak mementingkan segi "*proses*" daripada "*hasil*". Dengan demikian, hubungan bagian-bagian yang akan diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.

Meriam memberikan 6 (enam) asumsi pendekatan penelitian kualitatif seperti dikutip oleh Cresswell:

- 1) Peneliti kualitatif lebih menekankan perhatian pada proses, bukannya hasil atau produk.
- 2) Peneliti kualitatif tertarik pada makna bagaimana orang membuat hidup, pengalaman, dan struktur dunianya masuk akal.

- 3) Peneliti kualitatif merupakan instrumen pokok untuk pengumpulan dan analisis data. Data didekati melalui instrumen manusia, bukannya melalui inventaris, daftar pertanyaan, atau mesin.
- 4) Peneliti kualitatif melibatkan kerja lapangan. Peneliti secara fisik berhubungan dengan orang, latar, lokasi, atau institusi untuk mengamati atau mencatat perilaku dalam latar alamiahnya.
- 5) Peneliti kualitatif bersifat deskriptif dalam arti peneliti tertarik pada proses, makna, dan pemahaman yang didapat melalui kata atau gambar.
- 6) Proses penelitian kualitatif bersifat induktif di mana peneliti membangun abstraksi, konsep, hipotesa, dan teori.

Pada metode penelitian kualitatif ini, metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Teknik triangulasi adalah pengumpulan data yang menggunakan berbagai sumber dan berbagai teknik pengumpulan data secara simultan sehingga dapat diperoleh data yang pasti. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan *transferability*, artinya hasil penelitian tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda. (Sugiyono, 2010:1-3).

## **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kasus, menurut (Sofar dan Widiono, 2013:18), penelitian kasus (*Case Study*) dilakukan terhadap status



subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fenomena spesifik atau khas yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu objek, kelompok, perusahaan, lembaga atau terhadap gejala tertentu.

a. Jenis Penelitian berdasarkan Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitiannya, jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Denzin dan Lincoln (1987) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. (Moleong, 2016:5).

Menurut Nazir (1988:63), tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat menangani fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

b. Jenis Penelitian berdasarkan Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaatnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian terapan. Jujun S. Suriasumatri dalam Sugiono (2010: 4) menyatakan, bahwa penelitian dasar atau murni adalah penelitian yang bertujuan menemukan pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah diketahui, sedangkan penelitian terapan adalah bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah kehidupan praktik. Dalam penelitian ini.

c. Jenis Penelitian berdasarkan Tempat Pelaksanaan

Berdasarkan tempat pelaksana, penilitain ini termasuk jenis penelitian:

1) Penelitian Lapangan (*Fields Research*)

Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif (Fathoni, 2006: 95). Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan informan-informan yang terkait dalam implementasi kebijakan e-faktur di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga

2) Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Menurut Fathoni (2006: 95) dalam bukunya menyatakan:

penelitian perpustakaan (*Library Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan di ruang perpustakaan untuk menghimpun dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, baik berupa buku, majalah ilmiah, kisah-kisah sejarah, dokumen-dokumen maupun materi perpustakaan lainnya yang dapat dijadikan rujukan dalam penulisan ilmiah.

Penelitian ini dilakukan dengan membaca dan mengumpulkan data mulai dari Undang-Undang Perpajakan, Peraturan Menteri Keuangan, buku-buku, majalah, surat kabar, dan penelusuran di internet guna mendapatkan tulisan-tulisan yang relevan dengan permasalahan penelitian ini.

d. Jenis Penelitian berdasarkan Dimensi Waktu

Berdasarkan dimensi waktunya, penelitian ini termasuk jenis penelitian *cross sectional*. Neuman (2000: 31) menjelaskan penelitian

*cross sectional* sebagai berikut, “*in cross sectional research, researchers observe at one point in time.*”

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu tertentu, yaitu pada periode tahun 2014 sampai dengan tahun 2016.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah uraian detail penulis terhadap konsep yang akan diteliti yang berisikan ukuran atau parameter dari konsep yang menjadi dasar dalam penulisan wawancara, observasi dan dokumen yang digunakan.

Penelitian ini difokuskan pada implementasi kebijakan dengan variabel yang terdapat dalam Edward III yang disintesis dengan variabel yang terdapat dalam Van Meter dan Van Horn yang sudah dijelaskan pada kajian teori pada bab sebelumnya, antara lain meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, standar dan sasaran kebijakan, karakteristik dan agen pelaksana, serta kondisi social dan ekonomi.

Penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga pada tahun 2014-2016 dan berfokus pada:

1. Komunikasi dalam mengimplementasikan kebijakan e-faktur
2. Sumber daya dalam pelaksanaan implementasi kebijakan efaktur
3. Disposisi yang dilakukan dalam mengimplementasikan kebijakan e-faktur
4. Struktur Birokrasi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur
5. Standar dan Sasaran Kebijakan dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-faktur
6. Kondisi Ekonomi dan Sosial dalam pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur

7. Karakteristik agen pelaksana dalam melaksanakan implementasi Kebijakan e-faktur
8. Tingkat Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Setelah mengimplementasikan kebijakan e-Faktur kepada Pengusaha Kena Pajak

### C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif yang penulis lakukan dalam pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan (*participant observation*), wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi. Catherine marshall, Gretchen B. Rossman menyatakan bahwa “*the fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document review*” (Moleong, 2016:63).

Menurut Sugiyono (2010:63), secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan.

#### 1. Observasi

Pada metode observasi, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang diselidiki. Observasi dalam penelitian kualitatif lebih baik dilakukan secara langsung, yang oleh Spradley dikenal dengan “*participant observation*”. Hal ini dilakukan untuk menjaga orisinilitas dan akuransi data yang diperoleh di lapangan. (Mukhtar, 2013:100)

#### 2. Wawancara mendalam (*In-depth, opened ended interviews*)

Esterberg (2002) mendefinisikan interview sebagai berikut:

*"a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and join construction of meaning about a particular topic.* Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu (Sugiyono, 2010:72). Dalam pendekatan kualitatif, peneliti dengan menggunakan instrumen Pedoman Wawancara yang memberi kesempatan kepada informan untuk menjawab pertanyaan lebih luas dan bebas.

Faktor subjektivitas peneliti dan informan tidak dibatasi. Bahkan disebutkan, dengan demikian teknik pengumpulan data dengan wawancara bertujuan untuk mendapatkan data atau materi yang terkait dengan penulisan penelitian ini dari pihak-pihak yang berkompeten. Wawancara dilakukan dengan informan dari KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga, Dosen Ahli / Pakar Pajak di Institut STIAM I dan Konsultan Pajak.

### 3. Dokumen tertulis (*Written document*)

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca, meneliti, mengumpulkan dan mempelajari data serta informasi yang diperoleh dari laporan dan dokumen, penelitian-penelitian terdahulu mengenai buku–buku atau tulisan ilmiah para ahli/peneliti, massmedia, Peraturan Menteri Keuangan/Keputusan Direktur Jenderal Pajak, jurnal nasional/internasional terakreditasi, dan sumber literatur lainnya yang dapat digunakan sebagai penunjang dalam penulisan penelitian.

#### 4. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan diri dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Dalam hubungan ini, Neuman (2006:149), menyatakan bahwa:

*Surveyors and sailors measure distance between objects by making observations from multiple positions. By observing something from different angles or viewpoints, they get a fix on its true location. This process called **triangulation**, is used also by quantitative and qualitative social researchs. Applied to social research it means it better to look at something from several angels than to look at in only one way.*

Dalam hal triangulasi, Susan Stainback (1988) menyatakan bahwa *“the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of whatever is being investigated”*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman terhadap apa yang telah ditemukan (Soegiyono, 2010:83).

#### D. Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling disebut dengan penentuan informan. Informan adalah orang yang dipandang memiliki pengetahuan atau informasi mengenai suatu hal atau peristiwa tertentu, Kualifikasi tersebut dimiliki oleh yang bersangkutan, baik karena kedudukannya sebagai orang yang

berwenang pada jabatan tertentu, maupun karena kegiatannya dalam proses dibidang tertentu.

Dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985:207), bahwa *“if the purpose is to maximize information, then sampling is terminated when no information is forthcoming from newly sample units; this redundancy is the primary criterion”*. Penentuan unit sample (responden) dianggap telah memadai apabila telah sampai kepada taraf redundancy (data mencapai titik jenuh) dan sample tidak lagi memberi informasi yang baru (Nasution, 2014:220)

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti dan diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna untuk kepentingan penelitian melalui wawancara dan data yang dibutuhkan peneliti. Pemilihan informan (key informan) pada penelitian difokuskan pada representasi atas masalah yang diteliti (Bungin, 2007: 53). Pada saat melakukan wawancara, peneliti menetapkan kriteria tertentu untuk menetapkan informan. Kriteria ini mengacu pada apa yang telah ditetapkan oleh Neuman (2000 : 394-395):

1. *The informant is totally familiar with the culture and is in position to witness significant event makes a good informant.*
2. *The individuals is currently involved in the field.*
3. *The person can spend time with the researcher.*
4. *Non-anaytic individuals make better informant, A non-analytic informant is familiar with and uses native folk theory or pragmatic common sense.*

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, beberapa informan yang digunakan sebagai sumber informasi adalah:

1. Informan kunci (Informan-1) yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah :

Narasumber: Bapak Adinza selaku Seksi Pengawasan dan Konsultasi I di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga

2. Informan non kunci, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu:

Narasumber: Bapak Verdick Verian selaku staff Pajak di PT. Huvari Investindo

3. Pendapat Para Pakar / Ahli perpajakan :

- a. Narasumber : Bapak Muhammad Yusuf selaku Dosen Pajak STIAM I Depok

- b. Narasumber : Bapak Yoto selaku *Tax Trainer* dan Konsultan Pajak di Lembaga Manajemen Formasi

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur wawancara dan catatan yang diperoleh di lapangan serta bahan-bahan lain yang telah dihimpun sehingga dapat merumuskan hasil dari apa yang telah ditemukan.

Relevan dengan jenis penelitian yaitu **penelitian kualitatif** dengan **metode deskriptif**. Data yang telah terkumpul berupa kata-kata dari berbagai sumber dianalisis secara intensif. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, dengan melakukan analisis secara intensif terhadap data yang telah diperoleh di lapangan berupa kata-kata. Adapun langkah yang peneliti gunakan dalam menganalisis data sesuai dengan pendapat yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (Sugiyono, 2010 : 91) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.



Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Dan langkah-langkah analisis ditunjukkan pada berikut ini :

### 1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang di peroleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### 2. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent from of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan men-displaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. "*Looking at displays help us to understand what is happening and to do some thing-further analysis or caution on that understanding*". (Miles and Huberman,1984).

### 3. Conclusion Drawing / Verification

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas Penelitian Kualitatif**

Untuk menentukan data yang diperoleh dari lapangan, diperlukan penilaian validitas dan reabilitas data melalui empat kriteria, yaitu: Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *Credibility* (Validitas Internal), *Transferability* (Validitas Eksternal), *Dependability* (Reliabilitas), *Confirmability* (Obyektivitas) (Sugiyono, 2010 : 121). Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Uji *Credibility* (Kredibilitas)

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*.

b. Uji *Transferability* (Keteralihan)

Uji *transferability* dilakukan terhadap hasil penelitian yang harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Sehingga pembaca menjadi jelas dan mudah dipahami atas hasil penelitian dan dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian di

tempat lain. Menurut Sanafiah Faisal (1990), bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas (Sugiyono, 2010: 130-131).

c. Uji *Dependability* (Kebergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti. Jika peneliti tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “Jejak Aktivitas Lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan (Sanafiah Faisal, 1990).

d. Uji *Confirmability* (Kepastian)

Uji *Confirmability* disebut juga dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.

## **F. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga , yang berlokasi di Jalan K.H Hasyim Ashari No. 6-12, Kelurahan Petojo, Kecamatan Gambir, Jakarta Pusat.

## **BAB V**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **A. Gambaran Umum KPP Pratama Gambir Tiga**

##### **1. Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga dibentuk pada Januari tahun 2002 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan.

Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak ini berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/KMK.01/2004 tanggal 30 Juni 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 167/KMK.01/2005. Dengan diterapkannya kantor pelayanan pajak dengan administrasi modern, Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Gambir Tiga

berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga sehingga merubah seluruh struktur organisasi termasuk di dalamnya peleburan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan ke dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP).

## **2. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga**

Sesuai Pasal 58 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 62/PMK.01/2009 tanggal 1 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak LangsungLainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenanganya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 59, dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 58, KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
- 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) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.
- f) Pelaksanaan ekstensifikasi.
- g) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
- h) Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
- i) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- j) Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- k) Pelaksanaan intensifikasi.
- l) Pembetulan ketetapan pajak.
- m) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

### **3. Visi dan Misi KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**

#### **a) Visi**

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

#### **b) Misi**

Menghimpun dana dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan

undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

#### **4. Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**

Tempat kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga beralamat di Jalan K.H Hasyim Ashari No. 6-12, Jakarta Pusat. Sesuai Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/KMK.01/2004, wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga mencakup 2 (dua) kelurahan di Kecamatan Gambir Kotamadya, yaitu Kelurahan Duri pulo dengan luas wilayah sebesar 111,85 Ha, dan Kelurahan Petojo Utara dengan luas wilayah 70,71 Ha, sehingga total keseluruhan luas wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga sebesar 182,56 Ha. Batas wilayah kerja KPP Pratama Gambir Tiga meliputi:

- a. Sebelah Utara yaitu: Kelurahan Tanah Sereal Kecamatan Tambora, Kelurahan Duri Selatan Kecamatan Tambora, dan Kelurahan Kali Anyar Kecamatan Tambora.
- b. Sebelah Selatan yaitu: Kelurahan Cideng Kecamatan Gambir, dan Kelurahan Petojo Selatan Kecamatan Gambir.
- c. Sebelah Barat yaitu: Kelurahan Grogol kecamatan Grogol Petamburan
- d. Sebelah Timur yaitu: Kelurahan Petojo Selatan Kecamatan Gambir, dan Kelurahan Kebon Kelapa Kecamatan Gambir.

#### **5. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga**



Untuk membangun sistem kerja yang baik dan mekanisme kerja yang profesional, dalam suatu lembaga diperlukan adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas diantara para karyawan. Pembagian tugas dan wewenang dalam suatu lembaga digambarkan dalam susunan organisasi kerja atau struktur organisasi kerja lembaga. Struktur organisasi pada KPP dirancang berdasarkan Sistem Administrasi Pajak *Modern* sesuai dengan fungsi masing-masing jabatan. Berikut adalah struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga:

Gambar 5.1 Struktur Organisasi



Sumber :Sub Bagian Umum KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga

Berdasarkan struktur organisasi tersebut maka tugas pokok, kewenangan serta tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

a. Sub Bagian Umum

Bertanggung jawab dalam melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha serta urusan rumah tangga kantor.

b. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, mengadministrasikan dokumen, berkas-berkas yang berkaitan dengan perpajakan penerimaan, pengolahan surat pemberitahuan, kegiatan penyelenggaraan penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta penerimaan surat lainnya.

c. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak, melakukan bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis mengenai perpajakan. Disamping tugas-tugas tersebut, Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) juga bertanggung jawab dalam hal penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, serta melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan serta melakukan evaluasi hasil banding.

d. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Bertanggung jawab melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

e. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Bertanggung jawab untuk melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

f. Seksi Pemeriksaan

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyuluhan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

g. Seksi Penagihan

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

h. Kelompok Jabatan Fungsional

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **B. Hasil Penelitian**

Dalam hasil penelitian ini, penulis memperoleh data primer melalui wawancara terbuka secara lisan dan tertulis, maupun data sekunder yaitu mengamati data-data atau dokumen tertulis yang telah diperoleh maupun observasi untuk mengetahui Analisis Implementasi Kebijakan e-Faktur Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014 – 2016.

## **1. Data primer**

Peneliti berhasil memperoleh data berupa hasil wawancara terbuka kepada 4 informan, yaitu:

- a) Informan 1 : Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon)
- b) Informan 2 : Staff Pajak Wajib Pajak
- c) Informan 3 : Akademisi dan Konsultan Pajak
- d) Infroman 4 : Akademisi dan Konsultan Pajak

### **1) Komunikasi**

Menjawab pertanyaan penulis tentang pelaksanaan Sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga tentang Implementasi Kebijakan e-faktur, Informan 1 menanggapi sebagai berikut:

“Kebijakan e-faktur sudah berjalan selama 2 tahun dari mulai bulan juli 2015 sudah wajib e-faktur bagi PKP pulau jawa dan bali, awal bulan maret KPP Pratama Jakarta gambir tiga sudah mulai mengadakan sosialisasi, memasang banner, spanduk, melakukan pendekatan maupun himbauan, serta mengadakan kelas pajak dengan mengundang wajib pajak yang sudah PKP untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta

Gambir Tiga untuk mengikuti kelas pajak terkait pelaksanaan penyuluhan mengenai implementasi kebijakan e-faktur”.

Menurut informan 2 mengatakan:

“Dengan melakukan sosialisasi, penyuluhan, maupun kelas pajak dan saya pun sudah pernah mengikuti sosialisasi, penyuluhan, maupun kelas pajak mengenai e-faktur pada bulan april tahun 2015”

Selanjutnya informan 3 menambahkan terkait dengan sosialisasi yang perlu dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga kepada wajib pajak adalah:

“Selain dengan melakukan penyuluhan maupun sosialisasi, kepada wajib pajak dengan cara mengundang mereka untuk mengikuti pelatihan pelaksanaan e-faktur, KPP juga harus Menyediakan tenaga penyuluh yang bertugas sebagai Help Desk yang berguna untuk membantu wajib pajak yang kesulitan, maupun menyediakan tenaga IT di Kantor Pelayanan Pajak di bidang Teknologi Informasi khususnya e-faktur”.

Selanjutnya ditegaskan oleh informan 4 terkait dengan sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga kepada wajib pajak adalah:

“Pastinya setiap KPP akan memberikan sosialisasi ataupun penyuluhan kepada wajib pajak terkait kebijakan e-faktur ini, tidak hanya KPP Gambir Tiga saja, melainkan seluruh KPP, dikarenakan kebijakan e-faktur ini sangat penting dalam menggali potensi penerimaan pajak khususnya PPN, maupun meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta meminimalisir pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam penyalahgunaan faktur pajak. Oleh sebab itu selain melakukan sosialisasi di KPP seharusnya pegawai pajak mendatangi langsung ke tempat wajib pajak dengan melakukan penyuluhan langsung kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak bisa memahami dengan cepat mengenai kebijakan e-faktur tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, menurut informan 1,2,3 dan informan 4, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa dalam menginformasikan

kebijakan e-faktur, KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga dengan melakukan sosialisasi, memasang *banner*, spanduk, melakukan pendekatan maupun himbauan, serta menyelenggarakan kelas pajak, dan menurut pakar pajak ketika mengimplementasikan suatu kebijakan, KPP juga harus menyeyediakan tenaga penyuluh yang ahli dibidangnya maupun tenaga IT yang berkompeten khususnya mengenai e-faktur.

## 2) Sumber Daya

Menjawab pertanyaan penelitian penulis tentang Sumber daya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga dalam pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur, Informan 1 menanggapi sebagai berikut:

“Kalau sumber daya manusia di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga sudah mencukupi, KPP juga menyediakan Tim Penyuluh, dan dibantu oleh *Account Representative* dalam mengadakan penyuluhan setiap sesi, dan jumlah SDM yang terdapat di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga berjumlah 94 personil”.

Menurut Informan 3 menambahkan terkait dengan sumber daya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah:

“Sumber daya manusia sudah cukup bagus, namun sumber daya manusia di bidang *e-faktur* harus lebih ditingkatkan lagi dengan mengikuti pendidikan kembali agar lebih mendalami di bidang tersebut karena untuk membantu wajib pajak yang kesulitan. Jika sumber daya manusia cukup maka korelasinya dengan pelayanan kepada wajib pajak sehingga lebih cepat melayani wajib pajak”.

Selanjutnya Informan 4 menambahkan terkait dengan sumber daya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah:

“Untuk saat ini sumber daya manusia di bidang perpajakan sudah ada peningkatan yang cukup bagus, ditambah lagi dengan adanya pembentukan tim SDM untuk Reformasi Perpajakan oleh Kementerian Keuangan. Hal ini membuktikan bahwa pentingnya Sumber Daya Manusia di suatu institusi khususnya di DJP maupun di KPP untuk dapat memaksimalkan pendapatan pajak. Tanpa adanya SDM yang cukup dan berkualitas serta berintegritas, maka secanggih apapun sistem, struktur organisasi, maupun teknologi informasi tidak akan berjalan secara optimal”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, menurut informan 1,3 dan informan 4, dapat disimpulkan sumber daya manusia dan keuangan sudah mencukupi, namun menurut pakar pajak SDM di bidang perpajakan perlu ditingkatkan lagi agar berkualitas dan berkompeten di bidangnya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak menjadi efektif.

### 3) Disposisi

Menjawab pertanyaan penelitian penulis, mengenai disposisi seperti apa yang dilakukan oleh fiskus dalam pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, informan 1 menanggapi sebagai berikut:

“Kita sebagai pelaksana undang-undang atau pelaksana peraturan, jika peraturan sudah ditetapkan maka kami akan melaksanakan itu, bentuk disposisi yang dilakukan yaitu salah satunya sosialisasi, dan bagian *Account Representative* melakukan visit wajib pajak, dan datang ke lokasi wajib pajak untuk memberi arahan kepada wajib pajak, dan bentuk komitmen yang lainnya yaitu jika wajib pajak datang untuk konsultasi mengenai perpajakan akan selalu kita layani dengan baik, karena masalah aplikasi e-faktur selalu ada *trouble*, karena belum tentu selalu berjalan dengan lancar, dan kami akan bantu untuk menyelesaikan masalah tersebut, dan jika kami belum bisa menyelesaikan, maka kita akan eskalasi ke kantor pusat”.

Menurut Informan 2 menambahkan terkait disposisi yang harus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah:

“pelayanan atau sikap yang diberikan petugas pajak cukup baik, namun Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga diharapkan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan, serta sarana dan prasarana yang diberikan kepada wajib pajak”.

Menurut Informan 3 menambahkan terkait disposisi yang harus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah:

“Setiap pegawai pajak harus memiliki integritas, kejujuran, profesionalitas, transparan, dan anti korupsi, karena menjadi sorotan masyarakat dan mampu melayani wajib pajak dengan baik, jika pelayanan yang diberikan baik, maka kesadaran dan kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat”.

Menurut Informan 4 menambahkan terkait komitmen yang harus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah:

“KPP harus menyediakan pelayanan yang baik untuk wajib pajak dalam hal wajib pajak mengalami kesulitan dalam penggunaan e-faktur, pegawai pajak harus selalu sedia membantu wajib pajak, salah satunya dengan menyediakan tenaga IT di bidang e-faktur agar masalah yang dihadapi oleh wajib pajak dapat diatasi sehingga wajib pajak merasa terbantu oleh pelayanan tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, menurut informan 1, 2, 3, dan informan 4 dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga sudah menjalankan disposisi dengan baik, dengan memberikan kemudahan dan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.



#### 4) Struktur Birokrasi

Menjawab pertanyaan penelitian penulis, mengenai bagaimana struktur birokrasi yang dibangun oleh fiskus dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, Informan 1 menanggapi sebagai berikut:

“Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga sudah dibentuk struktur organisasi beserta *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang mengatur tugas dan wewenang yang sudah sesuai dengan peraturan yang ada, penerapannya juga sudah sesuai dengan peraturan dan SOP yang diberlakukan dari Kantor Pusat, pihak KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga hanya perlu mengimplementasikannya saja”.

Menurut Informan 3 menambahkan terkait dengan struktur birokrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga adalah:

“Setiap kantor pelayanan pajak pastinya mempunyai struktur organisasi. Dalam hal mengimplementasikan sebuah kebijakan biasanya sudah ditetapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) agar implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik”.

Selanjutnya menurut informan 4 menambahkan terkait struktur birokrasi di kantor pelayanan pajak pratama Gambir Tiga adalah:

“Dalam membangun struktur birokrasi yang baik, ketika mengimplementasikan sebuah kebijakan, pastinya harus mengacu kepada peraturan yang ada dan harus sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1, 3 dan 4, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan harus sesuai dengan *Standar*

*Operasional Prosedur*. Hal ini bertujuan agar implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik.

#### 5) Standar dan Sasaran Kebijakan

Menjawab pertanyaan penulis tentang Standar dan Sasaran Kebijakan dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, Informan 1 menanggapi sebagai berikut:

“Standar dan sasaran kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan e-faktur sudah ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-136/PJ/2014 tentang penetapan pengusaha kena pajak yang diwajibkan membuat faktur berbentuk elektronik bahwa terhitung sejak bulan juli 2015 seluruh PKP wilayah jawa dan bali wajib menggunakan e-faktur termasuk PKP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1, disimpulkan bahwa Standar dan Sasaran Kebijakan dalam melaksanakan implementasi kebijakan e-faktur sudah ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-136/PJ/2014 tentang penetapan pengusaha kena pajak yang diwajibkan membuat faktur berbentuk elektronik bahwa terhitung sejak bulan juli 2015 seluruh PKP wilayah jawa dan bali wajib menggunakan e-faktur termasuk PKP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga

#### 6) Kondisi Sosial dan Ekonomi

Menjawab pertanyaan penulis tentang dukungan kondisi Sosial dan Ekonomi dalam keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur. Informan I menanggapi sebagai berikut:

“Yang namanya sebuah aturan atau kebijakan pastinya sudah dikaji sebelumnya, kalau secara sosial pastinya mendukung, karena saat ini sudah zaman yang berbasis teknologi dan informasi, seperti *e-faktur*, *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Filling*, dan lain sebagainya yang bertujuan memudahkan pelayanan kepada wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan serta penerimaan pajak”.

Menurut Informan 3 menambahkan terkait dukungan kondisi Sosial dan Ekonomi dalam keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah:

“Tentu saja mendukung, karena kalau negara kita stabil, tidak ada kerusuhan, tidak ada konflik, ekonomi akan berjalan dan pajak pun akan berjalan”

Selanjutnya menurut Informan 4 menambahkan terkait dukungan kondisi Sosial dan Ekonomi dalam keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga adalah:

“Kondisi sosial pastinya mendukung, karena kebijakan e-faktur ini sangat memberi peran positif, selain dapat meminimalisir penggunaan faktur pajak fiktif, diharapkan implementasi kebijakan e-faktur ini dapat berpotensi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak khususnya pajak pertambahan nilai”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1, 3 dan 4, dapat disimpulkan bahwa e-faktur sangat diberi dukungan dalam penerapannya, karena bertujuan untuk meningkatkan pengawasan, menghindari penerbitan faktur pajak fiktif dan meningkatkan kepatuhan serta penerimaan pajak.

## 7) Karakteristik Agen Pelaksana

Menjawab pertanyaan penulis tentang Sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan (opini publik) memberikan dukungan bagi implementasi Kebijakan e-faktur (memberikan dukungan/menolak).

Informan 1 menanggapi sebagai berikut:

“Dari pandangan sebagai pegawai pajak pasti memberikan dukungan, karena opini publik dengan adanya kebijakan e-faktur ini sebenarnya dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam pembuatan faktur pajak, dan e-faktur ini juga sudah satu kesatuan dengan pelaporan SPT Masa PPN, sehingga mempermudah wajib pajak dalam pelaporannya. Selain itu e-faktur juga merupakan sebuah sarana untuk memperbaiki system administrasi perpajakan di Indonesia, dengan kata lain berbagai pihak pastinya mendukung dengan kebijakan e-faktur ini”

Menurut Informan 3 menambahkan terkait dengan Karakteristik Agen Pelaksana yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga adalah:

“Sejauh ini kebijakan e-faktur mendapat dukungan secara bulat di DPR atau di aparaturnya, karena berhubungan dengan reformasi perpajakan sehingga tidak ada yang menentang mengenai kebijakan e-faktur ini, karena banyak mempunyai dampak positif dan bertujuan untuk menghindari faktur fiktif, kecurangan wajib pajak yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab serta dapat mengurangi kerugian yang dialami oleh Negara”

Selanjutnya lain halnya menurut Informan 4 menambahkan terkait dengan Karakteristik Agen Pelaksana yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga adalah:

“Opini publik atau kelompok kepentingan seharusnya mendukung pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur, karena kebijakan tersebut pastinya sudah dipikirkan baik-baik oleh fiskus maupun pembuat kebijakan”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1, 3 dan 4, dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa karakteristik agen pelaksanaa dalam hal ini kelompok-kelompok kepentingan (opini publik) memberikan dukungan untuk pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur. Menurut pakar pajak karena berhubungan dengan reformasi perpajakan sehingga tidak ada yang menentang mengenai kebijakan e-faktur ini, karena banyak mempunyai dampak positif dan bertujuan untuk menghindari faktur fiktif, kecurangan wajib pajak yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab serta dapat mengurangi kerugian yang dialami oleh Negara

#### 8) Tingkat kepatuhan wajib pajak

Menjawab pertanyaan penulis tentang Bagaimana Tingkat Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Setelah mengimplementasikan kebijakan e-Faktur. Informan I menanggapi sebagai berikut:

“e-faktur merupakan bagian dari reformasi perpajakan, hal tersebut dimaksudkan agar penerimaan pajak dari sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang bersumber dari Pengusaha Kena Pajak dapat berjalan dengan maksimal dan menghindari penyalahgunaan faktur pajak. Selain itu e-faktur juga memberikan efisiensi dalam administrasi, baik kepada Direktorat Jenderal Pajak maupun Pengusaha Kena Pajak. Diharapkan e-faktur dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada Pengusaha Kena Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dalam hal ini akan memicu kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara optimal. Dengan adanya implementasi kebijakan e-faktur, hal tersebut sangat berpengaruh positif dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak khususnya di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga ini”

Menurut Informan 3 menambahkan terkait dengan Karakteristik Agen Pelaksana yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga adalah:

“Tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak setelah kebijakan e-faktur diterapkan tentu saja mengalami peningkatan, hal ini dikarenakan pengawasan penuh dipegang kendali oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dapat melakukan pengecekan faktur pajak secara *real time* atas semua faktur pajak yang di-*upload* dan dilaporkan oleh para Pengusaha Kena Pajak. Sehingga resiko penyalahgunaan faktur pajak oleh PKP yang nakal dapat diminimalisir. Bagi Pengusaha Kena Pajak yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak”

Selanjutnya menurut Informan 4 menambahkan terkait dengan Karakteristik Agen Pelaksana yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga adalah

“Tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat setelah diimplementasikannya kebijakan e-faktur ini, karena dengan e-faktur wajib pajak semakin mudah terawasi, karena ketika wajib pajak ingin membuat faktur pajak harus melakukan *approval* dahulu oleh fiskus sehingga dalam hal ini e-faktur sangat membantu fiskus dalam hal pengawasan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1, 3 dan 4, dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan implementasi kebijakan e-faktur hal ini sangat memberikan dampak positif bagi wajib pajak, yaitu dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada Pengusaha Kena Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dalam hal ini akan memicu kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara optimal.

Atas dasar itulah yang membuat yang membuat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat dengan diimplementasikannya kebijakan e-faktur.

## 2. Data Sekunder

Selain data berupa wawancara yang diperoleh, peneliti juga mendapatkan data sekunder berupa informasi jumlah wajib pajak terdaftar periode tahunan, jumlah Pengusaha Kena Pajak terdaftar, data pelaporan Pajak Pertambahan Nilai, rasio kepatuhan Pengusaha Kena Pajak, dan data target serta realisasi Pajak Pertambahan Nilai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Periode Tahun 2014 – 2016.

**Tabel 5.1. Tabel Data Wajib Pajak Terdaftar dan Wajib Pajak Efektif Tahun 2014-2016**

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Persentase
2014	19,389	12,293	63,40%
2015	20,486	13,655	66,66%
2016	21,650	15,851	73,21%

*Sumber: Data KPP Pratama Gambir Tiga, diolah peneliti*

Jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga pada tahun 2014 sebanyak 19.389 sedangkan jumlah wajib pajak efektif sebanyak 12,293 atau sekitar 63,40% yang efektif melapor, sehingga potensi wajib pajak masih cukup besar karena masih ada 36,60% wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pada tahun 2015 wajib pajak yang terdaftar sejumlah 20.486 sedangkan jumlah wajib pajak efektif sebanyak 13,655 atau sekitar 66,66% yang efektif melapor, hal ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya sehingga potensi wajib pajak masih

cukup besar karena masih ada 33,34% wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pada tahun 2016 terdaftar sejumlah 21,650 sedangkan jumlah wajib pajak efektif sebanyak 15,851 atau sekitar 73,21% yang efektif melapor, terdapat peningkatan yang cukup besar di tahun 2016, sehingga potensi wajib pajak masih ada 26,79% wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya. Terdapat peningkatan setiap tahunnya jumlah wajib pajak terdaftar maupun wajib pajak efektif.

Menurut Informan 3 menanggapi terkait dengan kenaikan jumlah wajib pajak:

“hal ini mungkin terjadi dikarenakan semakin meningkatnya penduduk Indonesia, kepastian hukum yang sudah berjalan, dan bertumbuhnya perekonomian yang berdampak bertambahnya jumlah wajib pajak maupun pengusaha di wilayah gambir tiga”.

**Tabel 5.2. Jumlah PKP Terdaftar dan Data Pelaporan PPN Tahun 2014-2016**

Tahun	Jumlah PKP Terdaftar	Jumlah PKP Efektif Melapor	Persentase
2014	946	771	81,50%
2015	1011	864	85,46%
2016	1084	1022	94,28%

*Sumber : KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga, diolah peneliti*

Menurut data di atas, pada tahun 2014 jumlah PKP terdaftar berjumlah 946, sedangkan jumlah PKP efektif melapor berjumlah 771 atau sekitar 81,50% dari jumlah PKP, sedangkan di tahun 2015 jumlah PKP meningkat dari tahun sebelumnya, menjadi Jumlah PKP terdaftar sebesar 1.011 dan jumlah PKP efektif berjumlah 864 atau sekitar 85,46% dari jumlah PKP yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya.



Pada tahun 2016 jumlah PKP mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, sehingga PKP terdaftar berjumlah 1.084 dan jumlah PKP efektif berjumlah 1.022 atau sekitar 94,28% dari jumlah PKP yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal ini sejalan dengan melebihinya realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai dari target yang telah direncanakan pada tahun 2016.

Berdasarkan data tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap tahun jumlah pengusaha kena pajak mengalami peningkatan walaupun tidak terlalu signifikan, hal ini dikarenakan perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang diproduksi oleh masyarakat semakin bertambah. Dengan demikian pertumbuhan ekonomi di setiap periode, suatu masyarakat akan menambah kemampuannya, dan suatu kondisi dimana terjadinya perkembangan Produk Domestik Bruto (PDB) yang mencerminkan adanya *output* per kapita, sehingga semakin bertambahnya jumlah Pengusaha Kena Pajak maka hal ini akan berbanding lurus dengan semakin meningkatnya penerimaan Pajak Pertambahan Nilai.

**Tabel 5.3. Analisis Realisasi Pajak Pertambahan Nilai Tahun 2014-2016**

Tahun	Realisasi	Naik /(Turun) dalam Rp	Naik /(Turun) dlm. %
2014	697.183.433.571	-	-
2015	974.414.408.024	277.230.974.453	40%
2016	1.589.645.626.392	615.231.218.368	63%

Sumber :

*KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga, diolah peneliti*

Keterangan:

Penjelasan Naik/(Turun) dalam %

Tahun 2015 : 974.414.408.024 – 697.183.433.571

$$= \frac{277.230.974.453}{697.183.433.571}$$

$$= 40\%$$

$$\text{Tahun 2016} : 1.589.645.626.392 - 974.414.408.024$$

$$= \frac{615.231.218.368}{974.414.408.024}$$

$$= 63\%$$

Berdasarkan data realisasi Pajak Pertambahan Nilai di atas, dapat dilihat bahwa setiap tahun mengalami peningkatan, pencapaian realisasi Pajak Pertambahan Nilai pada tahun 2015 meningkat hingga 40% dari pencapaian realisasi tahun 2014, dan pada tahun 2016 pencapaian realisasi Pajak Pertambahan Nilai mengalami peningkatan yang sangat signifikan hingga mencapai 63% dari pencapaian realisasi tahun 2015. Hal ini membuktikan bahwa penerimaan Pajak Pertambahan Nilai berjalan dengan baik setelah diberlakukannya kebijakan e-faktur.

**Tabel 5.4. Target Vs Realisasi Pajak Pertambahan Nilai Tahun 2014-2016**

Tahun	Pajak Pertambahan Nilai		
	Target	Realisasi	Persentase
2014	727.085.562.898	697.183.433.571	95,89%
2015	1.141.814.855.941	974.414.408.024	85,34%
2016	1.438.864.150.105	1.589.645.626.392	110,48%

Sumber : KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga, diolah peneliti

Menurut data target dan realisasi Pajak Pertambahan Nilai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga menunjukkan bahwa pencapaian atas realisasi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai setiap tahunnya mengalami *fluktuatif* dan hampir mendekati target yang telah ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga.

Pada tahun 2014 realisasi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai mencapai 95,89% dari target yang telah ditetapkan, sedangkan pada tahun 2015 realisasi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai mengalami penurunan sebesar 10,55% yaitu mencapai 85,34%, dan lain halnya pada tahun 2016 realisasi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai mengalami peningkatan dan melebihi target yang telah ditetapkan sebesar 10,48%.

Menurut informan 4 menanggapi terkait dengan target dan realisasi Pajak Pertambahan Nilai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga:

“Kebijakan e-faktur sampai dengan saat ini sudah berjalan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya penerimaan pajak pertambahan nilai setiap tahunnya, dengan kata lain kepatuhan pengusaha kena pajak pun semakin meningkat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, bahkan pada tahun 2016 realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai melebihi target dan meningkat cukup signifikan, hal ini membuktikan selain faktor dengan ditetapkannya kebijakan e-faktur, faktor kebijakan *tax amnesty* juga mempengaruhi realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai pada tahun 2016”.

**Tabel 5.5 Rasio Kepatuhan (*Tax Compliance*)  
Tahun 2014-2016**

Rasio Kepatuhan	2014	2015	2016
	69,46%	71,03%	74,25%
Badan	77,24%	78,32%	81,07%
Op Non Karyawan	43,97%	46,85%	53,32%
Op Karyawan	57,18%	58,64%	61,41%

*Sumber : KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga, diolah peneliti*

Menurut data di atas pada tahun 2014 rasio kepatuhan sebesar 69,46%, sedangkan di tahun 2015 rasio kepatuhan meningkat yaitu sebesar 71,03%, dan pada tahun 2016 rasio kepatuhan kembali mengalami peningkatan menjadi sebesar 74,25%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rasio kepatuhan (*tax compliance*) selalu

mengalami peningkatan setiap tahun, hal tersebut juga didasari dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan juga diikuti dengan meningkatnya sumber penerimaan dari sektor Pajak Pertambahan Nilai.

### **C. Pembasan**

#### **1. Analisis Implementasi Kebijakan e-Faktur Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga Tahun 2014-2016**

Analisis ini menggunakan teori George C. Edward III yang yang disintetiskan dengan teori Van Meter dan Van Horn mengemukakan 7 (tujuh) variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, standar dan sasaran kebijakan, dan karakteristik agen pelaksana, serta kondisi sosial dan ekonomi. Keenam variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain, berikut ini adalah pembahasan yang didapat dari hasil penelitian:

##### **a. Komunikasi**

Komunikasi merupakan serangkaian proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak yang lain. Di sisi lain, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*). Dalam komunikasi yang terpenting adalah akses informasi, dalam hal ini fiskus wajib menyebarluaskan mengenai kebijakan e-faktur tentang diwajibkannya pengusaha kena pajak dalam membuat faktur pajak secara elektronik. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat atau

wajib pajak dapat mengetahui Peraturan tersebut, serta wajib pajak dapat mengerti atau memahami isi dan maksud kebijakan yang terkandung di dalamnya. Penyampaian informasi dapat dilakukan melalui media elektronik, seminar, sosialisasi atau media cetak, serta media komunikasi langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 selaku pelaksana kebijakan sudah menginformasikan melalui sosialisasi, memasang *banner*, spanduk, melakukan pendekatan maupun himbauan, serta mengadakan kelas pajak dengan mengundang wajib pajak yang sudah PKP untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga untuk mengikuti kelas pajak terkait pelaksanaan penyuluhan mengenai implementasi kebijakan e-faktur. Menurut informan 2 selaku wajib pajak juga sudah mendapatkan informasi terkait kebijakan e-faktur.

Menurut penulis bahwa komunikasi dalam memberikan sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga sudah maksimal dan berjalan dengan baik, namun hal yang perlu diperhatikan juga pihak KPP harus menyediakan tenaga penyuluh dan tenaga Informasi dan Teknologi yang berkompeten, agar kebijakan e-faktur dapat diimplementasikan dengan optimal, mengingat e-faktur adalah hasil dari sebuah pengembangan teknologi, masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami e-faktur

Menurut informan 4 menambahkan analisa penulis bahwa selain melakukan sosialisasi di KPP seharusnya pegawai pajak

mendatangi langsung ke tempat wajib pajak dengan melakukan penyuluhan langsung kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak bisa memahami dengan cepat mengenai kebijakan e-faktur tersebut.

**b. Sumber Daya**

Berdasarkan hasil pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga terkait dengan kualitas sumber daya manusia dan sumber daya keuangan sudah mencukupi, tenaga personal sumber daya manusia berdasarkan tingkat pendidikan totalnya berjumlah 94 personil, dan jumlah sumber daya manusia tersebut sudah tercukupi. Karena setiap sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan masih teratasi dengan sumber daya manusia yang ada.

Menurut penulis sumber daya mempunyai peranan yang sangat penting dalam implementasi kebijakan, karena keberhasilan implementasi kebijakan tergantung daripada sumber daya manusia yang ada, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berjalan efektif.

Informan 3 menambahkan analisa penulis bahwa sumber daya manusia di bidang *e-faktur* harus lebih ditingkatkan lagi dengan mengikuti pendidikan kembali agar lebih mendalami di bidang tersebut karena untuk membantu wajib pajak yang kesulitan. Jika sumber daya manusia cukup maka korelasinya dengan pelayanan kepada wajib pajak sehingga lebih cepat melayani wajib pajak

Informan 4 menambahkan analisa penulis bahwa pentingnya Sumber Daya Manusia di suatu institusi khususnya di DJP maupun di KPP untuk dapat memaksimalkan pendapatan pajak. Tanpa adanya SDM yang cukup dan berkualitas serta berintegritas, maka secanggih apapun sistem, struktur organisasi, maupun teknologi informasi tidak akan berjalan secara optimal

**c. Disposisi**

Disposisi atau sikap yaitu suatu perilaku yang ditunjukkan oleh elemen-elemen dari suatu kegiatan implementasi kebijakan untuk mampu menyelaraskan adanya penumbuhan perilaku dari sikap yang ditunjukkan oleh para pengembang kebijakan pemerintah pada subyek dan obyek kebijakan. Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan keberhasilan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran.

Berdasarkan hasil pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, bahwa sikap dan komitmen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga sudah baik, sebagai pelaksana undang-undang atau pelaksana peraturan, jika peraturan sudah ditetapkan maka kami akan melaksanakan itu, bentuk komitmen yang dilakukan yaitu salah satunya sosialisasi, dan bagian *Account Representative* melakukan visit wajib pajak, dan datang ke lokasi wajib pajak untuk memberi arahan kepada wajib pajak, dan bentuk komitmen yang lainnya yaitu jika wajib pajak datang untuk konsultasi mengenai perpajakan akan selalu kita layani dengan baik,

karena masalah aplikasi e-faktur selalu ada *trouble*, karena belum tentu selalu berjalan dengan lancar, dan kami akan bantu untuk menyelesaikan masalah tersebut, dan jika kami belum bisa menyelesaikan, maka kita akan eskalasi ke kantor pusat

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 pelayanan atau sikap yang diberikan petugas pajak cukup baik, namun Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga diharapkan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan, serta sarana dan prasarana yang diberikan kepada wajib pajak.

Menurut penulis karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan yaitu sikap pekerja, profesionalitas, kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Informan 3 menambahkan analisa penulis bahwa setiap pegawai pajak harus memiliki integritas, kejujuran, profesionalitas, transparan, dan anti korupsi, karena menjadi sorotan masyarakat dan mampu melayani wajib pajak dengan baik, jika pelayanan yang diberikan baik, maka kesadaran dan kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat.

#### **d. Struktur Birokrasi**



Menurut penulis struktur birokrasi mempunyai peran dan pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standar operatsional prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tetap berada dalam koridor dan sesuai tujuan dan sasaran kebijakan.

Berdasarkan hasil pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga sudah dibentuk struktur organisasi beserta *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang mengatur tugas dan wewenang yang sudah sesuai dengan peraturan yang ada, penerapannya juga sudah sesuai dengan peraturan dan SOP yang diberlakukan dari Kantor Pusat, pihak KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga hanya perlu mengimplementasikannya saja.

Berdasarkan Informan 3 bahwa setiap kantor pelayanan pajak pastinya mempunyai struktur organisasi. Dalam hal mengimplementasikan sebuah kebijakan biasanya sudah ditetapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) agar implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik.

Informan 4 menambahkan terkait struktur birokrasi, dalam membangun struktur birokrasi yang baik, ketika mengimplementasikan sebuah kebijakan, pastinya harus mengacu

kepada peraturan yang ada dan harus sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan

**e. Standar dan Sasaran Kebijakan**

Standar dan sasaran kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam implementasi sebuah kebijakan, karena mempengaruhi keberhasilan dalam mengimplementasikan kebijakan. Setiap kebijakan harus mempunyai sasaran maupun tujuan dalam implementasi kebijakan, dan dalam hal ini pelaksana kebijakan harus memahami apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan tersebut agar implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, Standar dan sasaran kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan e-faktur sudah ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-136/PJ/2014 tentang penetapan pengusaha kena pajak yang diwajibkan membuat faktur berbentuk elektronik bahwa terhitung sejak bulan juli 2015 seluruh PKP wilayah jawa dan bali wajib menggunakan e-faktur termasuk PKP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga

Dari pernyataan informan kantor pelayanan pajak pratama Jakarta gambir tiga, dapat dianalisa bahwa menurut penulis standar dan sasaran kebijakan sudah jelas adanya standar dan sasaran kebijakan, hal ini dibuktikan dengan adanya sosialisasi peraturan

baru kepada pegawai pajak untuk menyampaikan kepada wajib pajak pun sudah ada standarnya.

i. **Kondisi Sosial dan Ekonomi**

Berdasarkan hasil pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, yang namanya sebuah aturan atau kebijakan pastinya sudah dikaji sebelumnya, kalau secara sosial pastinya mendukung, karena saat ini sudah zaman yang berbasis teknologi dan informasi, seperti *e-faktur*, *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Filling*, dan lain sebagainya yang bertujuan memudahkan pelayanan kepada wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan serta penerimaan pajak.

Menurut penulis secara tidak langsung kondisi sosial dan ekonomi pasti ada pengaruhnya, karena walau bagaimanapun dengan adanya dukungan dari kondisi sosial dan ekonomi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.

Kondisi sosial pastinya mendukung, karena kebijakan *e-faktur* ini sangat memberi peran positif, selain dapat meminimalisir penggunaan faktur pajak fiktif, diharapkan implementasi kebijakan *e-faktur* ini dapat berpotensi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak khususnya pajak pertambahan nilai

Informan 3 menambahkan analisa penulis bahwa kondisi sosial pastinya mendukung, karena kebijakan *e-faktur* ini sangat memberi peran positif, selain dapat meminimalisir penggunaan faktur pajak fiktif, diharapkan implementasi kebijakan *e-faktur* ini dapat

berpotensi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak khususnya pajak pertambahan nilai.

j. **Karakteristik agen pelaksana**

Berdasarkan hasil pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga, mengenai karakteristik agen pelaksana, jika dilihat dari pandangan sebagai pegawai pajak pasti memberikan dukungan, karena opini publik & elite politik dengan adanya kebijakan e-faktur ini sebenarnya dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam pembuatan faktur pajak, dan e-faktur ini juga sudah satu kesatuan dengan pelaporan SPT Masa PPN, sehingga mempermudah wajib pajak dalam pelaporannya. Selain itu e-faktur juga merupakan sebuah sarana untuk memperbaiki system administrasi perpajakan di Indonesia, dengan kata lain berbagai pihak pastinya mendukung dengan kebijakan e-faktur ini.

Menurut penulis memang sudah selayaknya berbagai pihak member dukungan mengenai kebijakan e-faktur, dikarenakan pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut juga demi kepentingan Negara dalam memperbaiki sistem administrasi perpajakan di Indonesia.

Informan 3 menambahkan analisa penulis bahwa sejauh ini kebijakan e-faktur mendapat dukungan secara bulat di DPR atau di aparaturnegara, karena berhubungan dengan reformasi perpajakan sehingga tidak ada yang menentang mengenai kebijakan e-faktur ini, karena banyak mempunyai dampak positif dan bertujuan untuk

menghindari faktur fiktif, kecurangan wajib pajak yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab serta dapat mengurangi kerugian yang dialami oleh Negara

Informan 4 menambahkan analisa penulis bahwa opini publik, atau kelompok kepentingan seharusnya mendukung pelaksanaan implementasi kebijakan e-faktur, karena kebijakan tersebut pastinya sudah dipikirkan baik-baik oleh fiskus maupun pembuat kebijakan

Dari keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, Sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan terhadap Implementasi Kebijakan e-Faktur. Sudah pasti memberikan dukungan karena dengan adanya e-Faktur, sistem administrasi perpajakan menjadi lebih baik.

k. **Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga mengenai Tingkat Kepatuhan wajib pajak. e-faktur merupakan bagian dari reformasi perpajakan, hal tersebut dimaksudkan agar penerimaan pajak dari sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang bersumber dari Pengusaha Kena Pajak dapat berjalan dengan maksimal dan menghindari penyalahgunaan faktur pajak.

Selain itu e-faktur juga memberikan efisiensi dalam administrasi, baik kepada Direktorat Jenderal Pajak maupun Pengusaha Kena Pajak. Diharapkan e-faktur dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada Pengusaha Kena

Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dalam hal ini akan memicu kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara optimal. Dengan adanya implementasi kebijakan e-faktur, hal tersebut sangat berpengaruh positif dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak khususnya di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga ini.

Atas pernyataan dari informan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan pada tahun 2014 jumlah PKP terdaftar berjumlah 946, sedangkan jumlah PKP efektif melapor berjumlah 771 atau sekitar 81,50% dari jumlah PKP, sedangkan di tahun 2015 jumlah PKP meningkat dari tahun sebelumnya, menjadi Jumlah PKP terdaftar sebesar 1.011 dan jumlah PKP efektif berjumlah 864 atau sekitar 85,46% dari jumlah PKP yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pada tahun 2016 jumlah PKP mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, sehingga PKP terdaftar berjumlah 1.084 dan jumlah PKP efektif berjumlah 1.022 atau sekitar 94,28% dari jumlah PKP yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal ini sejalan dengan melebihinya realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai dari target yang telah direncanakan pada tahun 2016.

Dengan meningkatnya jumlah Pengusaha Kena Pajak berbanding lurus dengan data realisasi Pajak Pertambahan Nilai,

bahwa setiap tahun mengalami peningkatan yang cukup baik, pada tahun 2014 realisasi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai mencapai 95,89% dari target yang telah ditetapkan, kemudian pencapaian realisasi Pajak Pertambahan Nilai pada tahun 2015 meningkat hingga 40% dari pencapaian realisasi tahun 2014, dan pada tahun 2016 pencapaian realisasi Pajak Pertambahan Nilai mengalami peningkatan yang sangat signifikan hingga mencapai 63% dari pencapaian realisasi tahun 2015. Hal ini membuktikan bahwa penerimaan Pajak Pertambahan Nilai berjalan dengan baik setelah diberlakukannya kebijakan e-faktur. Dalam penelitian ini, peneliti membuat skala pengukuran pada tingkat keberhasilan Implementasi Kebijakan e-faktur dalam meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yaitu:

**Tabel. 5.6 Nilai Interpretasi Efektifitas**

<b>Presentase (%)</b>	<b>Kriteria</b>
> 100	Sangat Efektif
90 - 100	Efektif
80 - 90	Cukup Efektif
60 - 80	Kurang Efektif
< 60	Tidak Efektif

Sumber Munir *et al* (2004:151)

Dengan meningkatnya jumlah penerimaan pajak pertambahan nilai maka dengan kata lain meningkat pula rasio kepatuhan (*tax compliance*) wajib pajak, hal ini dapat dikategorikan bahwa implementasi kebijakan e-faktur berjalan cukup efektif. dibuktikan pada tahun 2014 rasio kepatuhan sebesar 69,46%, sedangkan di tahun 2015 rasio kepatuhan meningkat yaitu sebesar 71,03%, dan

pada tahun 2016 rasio kepatuhan kembali mengalami peningkatan menjadi sebesar 74,25%, Sehingga dapat disimpulkan bahwa rasio kepatuhan (*tax compliance*) selalu mengalami peningkatan setiap tahun, hal tersebut juga didasari dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan juga diikuti dengan meningkatnya sumber penerimaan dari sektor Pajak Pertambahan Nilai.



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Komunikasi dalam hal sosialisasi yang dilakukan oleh kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Tiga kepada Pengusaha Kena Pajak sudah berjalan cukup baik dengan menginformasikan kepada wajib pajak melalui sosialisasi, memasang *banner*, spanduk, melakukan pendekatan maupun himbauan, serta mengadakan kelas pajak dengan mengundang wajib pajak yang sudah PKP untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga untuk mengikuti kelas pajak terkait pelaksanaan penyuluhan mengenai implementasi kebijakan e-faktur. Selain itu sosialisasi juga dilakukan sejak bulan maret 2015, sebelum diterapkannya kepada PKP pada bulan juli 2015 untuk PKP wilayah jawa dan bali, sehingga PKP dapat mempersiapkan waktu sebelum Implementasi kebijakan e-faktur diberlakukan.
2. Sumber Daya Manusia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga walaupun jumlah SDM hanya 94 personal namun hal itu dapat mencukupi karena setiap sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan masih teratasi dengan sumber daya manusia yang ada dalam implementasi kebijakan e-faktur kepada pengusaha kena pajak, khususnya kepada pengusaha kena pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga.
3. Disposisi *implementor* dalam hal pelayanan, komitmen, profesionalitas, kejujuran, atau sikap yang diberikan petugas pajak cukup baik, namun

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga diharapkan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan, serta sarana dan prasarana yang diberikan kepada wajib pajak.

4. Struktur birokrasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga sudah ada, yaitu dengan adanya struktur organisasi beserta *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang mengatur tugas dan wewenang yang sudah sesuai dengan peraturan yang ada, penerapannya juga sudah sesuai dengan peraturan dan SOP yang diberlakukan dari Kantor Pusat.
5. Standar dan sasaran kebijakan sudah ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-136/PJ/2014 tentang penetapan pengusaha kena pajak yang diwajibkan membuat faktur berbentuk elektronik bahwa terhitung sejak bulan juli 2015 seluruh PKP wilayah jawa dan bali wajib menggunakan e-faktur termasuk PKP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga.
6. Dalam hal kondisi sosial dan ekonomi sangat mendukung, karena kebijakan e-faktur ini sangat memberi peran positif, selain dapat meminimalisir penggunaan faktur pajak fiktif, diharapkan implementasi kebijakan e-faktur ini dapat berpotensi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak khususnya Pajak Pertambahan Nilai
7. Kelompok-kelompok kepentingan terkait dalam hal pelaksanaan kebijakan e-faktur sangat mendukung. Karena dengan adanya kebijakan e-faktur ini sebenarnya dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam pembuatan faktur pajak, dan e-faktur ini juga sudah satu kesatuan dengan pelaporan SPT Masa PPN, sehingga

mempermudah wajib pajak dalam pelaporannya. Selain itu e-faktur juga merupakan sebuah sarana untuk memperbaiki sistem administrasi perpajakan di Indonesia, dengan kata lain berbagai pihak pastinya mendukung dengan kebijakan e-faktur ini.

8. Tingkat kepatuhan setelah implementasi kebijakan e-faktur mengalami peningkatan yang cukup baik, hal tersebut dapat dibuktikan dengan data pada tahun 2014 rasio kepatuhan sebesar 69,46%, sedangkan di tahun 2015 rasio kepatuhan meningkat yaitu sebesar 71,03%, dan pada tahun 2016 rasio kepatuhan kembali mengalami peningkatan menjadi sebesar 74,25%.

Dari Data tersebut dapat disimpulkan bahwa rasio kepatuhan (*tax compliance*) selalu mengalami peningkatan setiap tahun, hal tersebut juga didasari dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan, dan korelasinya juga dengan meningkatnya sumber penerimaan dari sektor Pajak Pertambahan Nilai, karena realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai setiap tahunnya mengalami peningkatan, bahkan pada tahun 2016 realisasi penerimaan pajak pertambahan nilai hingga melebihi dari target yang telah ditetapkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa meningkatnya kesadaran Pengusaha Kena Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya pihak Kantor Pelayanan Pajak dalam mensosialisasikan mengenai kebijakan e-faktur kepada pengusaha kena pajak, berupa

penyuluhan, seminar, maupun kelas pajak, diharapkan pihak KPP selalu mengadakan kegiatan tersebut agar dapat meningkatkan pengetahuan khusus wajib pajak.

2. Dalam hal mengimplementasikan sebuah kebijakan, diharapkan agar fiskus telah mempersiapkannya dengan baik, baik itu dari sisi sumber daya implementor, sarana dan pra sarana, pelayanan, maupun hal lainnya, sehingga wajib pajak dalam hal ini merasa siap jika ingin diimplementasikan sebuah kebijakan, baik itu kebijakan e-faktur, maupun kebijakan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Fathoni. 2006. *Metedologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu social*, Jakarta: Kencana Prenama Media Group.
- Creswell, John. 1994. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: SAGE Publications
- Dunn, N William. 2000. *Public policy analyzis: An Introduction Second Edition*. Yogyakarta: GAJAH MADA UNIVERSITY PRES
- Dwight Waldo, 2012. *Pengantar Studi Public Administration*. Jakarta: Aksara Barn
- Esterberg, Kristin G., 2002. *Qualitaive Methods in Social Research*, New York: Mc. Graw Hill
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan Aplikasi*. Malang: Yayasan Asih Asah Asuh (YA3 Malang)
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2016. *Dasar-dasar dan teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Indrajit Eko, Richardus, 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_, 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Lincoln and Guba. (1985). *Qualitative Research*. Singapore : Mc. Graw Hill Book Co.

- Mansury, 1999. *Kebijakan Fiskal*. Jakarta: YP4
- Mardiasmo, 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- \_\_\_\_\_. 2009. *Perpajakan edisi revisi 2009*: Yogyakarta. CV. Andi Offset
- \_\_\_\_\_. 2011. *Perpanjangan Edisi Revisi Kasus Buku 1*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Miles and Huberman, 1984, *Qualitative Data Analysis*, London: Sage Publication
- Mulyadi Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik*. CV. ALFA BETA, Bandung
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press group
- Neuman, Willian Lawrence. 2000. *Social Research Methods Quantitative & Qualitative Approach 4<sup>th</sup> Edition*. USA: Allyn and Bacon.
- Nufransa Wira Sakti, dan Asrul Hidayat. 2015. *E-Faktur mudah dan cepat Penggunaan Faktur Pajak secara online*: Jakarta. Visimedia Pustaka
- Nurmantu Safri. *Pengantar Perpajakan*, edisi 3: Granit, Jakarta, 2005
- OECD. *Tax Burdens Alternative Measures*, OECD Tax Policy Studies No. 2, @2000
- Pohan, Anwar C. 2014. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- \_\_\_\_\_. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Priantara, Diaz. *Perpajakan Indonesia Edisi 2 Revisi*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Resmi, Siti. 2003. *Perpajakan: Teori dan Kasus Buku Satu*, Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2011. *Perpajakan: Teori dan Studi Kasus*, Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2013. *Perpajakan Teori dan Studi Kasus*, Jakarta: Salemba Empat
- Siagian Sondang P. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2011
- Simbolon, Maringan Marsy. *Dasar-dasar dan Administrasi Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Silaen, Sofar dan Widiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media. Jakarta
- Siti Kurnia Rahayu, dan Ely Suhayati, 2010, *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soemitro Rohmat. *Asas dan Dasar Perpajakan Jilid 1-3*: Eresco Bandung, 1990
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*, edisi 5, Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi, Untung. 2014. *Pokok-pokok Pajak Pertambahan Nilai Indonesia Edisi Revisi 2014*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Supramono, *Perpajakan Indonesia, Mekanisme dan Perhitungan Pajak*. Yogyakarta: CV. Andi, 2010
- Stoner James A.F./Charles Wankel. *Manajemen*. Edisi ketiga: Intermedia, 1986
- Stainback, Susan and Wiliam Stainback, 1988. *Understanding and Conducting Qualitative Research*. Kendall/Hunt Publishing Company. Dubuque. Iowa
- Syafiie. 2010. *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK*. PT. Rineka Cipta, Jakarta

Tachan, 2008. *Implementasi Budaya Unggulan di Industri menuju World Class*. Jakarta: Menara Tunggal.

Waluyo. 2009. *Perpajakan Indonesia Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat

\_\_\_\_\_. 2011. *Perpajakan Indonesia, buku 1 edisi revisi 5*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

### **Jurnal dan Sumber Lain**

Ayu dan Pusposari. 2015. *Penerapan e-faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X)*

Christina, Khairani, dan Fatmala. 2015. *Pemahaman Pengusaha Kena Pajak Terhadap Penggunaan e-faktur (studi kasus pengusaha kena pajak KPP Madya Palembang)*

Fitrotun dan Ary. 2015. *Penerapan e-faktur Pajak Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Kota Surabaya (Studi pada kantor pelayanan pajak pratama wonocolo surabaya)*

Rizky, Heru, dan Nisrina. 2016. *Analisis Penerapan Faktur Pajak Elektronik Sebagai Upaya Mencegah Penerbitan Faktur Pajak Fiktif (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama Surabaya gubeng)*

<http://ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=68> (Tanggal akses 05 mei 2017)

Peraturan nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151/PMK.03/2013 tanggal 11 November 2013 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-136/PJ/2014 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.