

## ANALISIS IMPLEMENTASI E-FAKTUR 3.0 DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMABANDAR LAMPUNG DUA

Astria Adetasya Putri Suendra<sup>1</sup>, Diana Prihadini<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

E-mail : [tasyapsuendra@gmail.com](mailto:tasyapsuendra@gmail.com)<sup>1</sup>, [dianahantoro@yahoo.com](mailto:dianahantoro@yahoo.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*e-faktur 3.0, implementation, taxpayer compliance*

*In order to realize a safe, orderly, just and prosperous nation's life, it is necessary for the state to have sources of income, one of which is in the form of Value Added Tax (VAT). However, the emergence of the COVID-19 pandemic has greatly shaken the Indonesian economy. The state must increase its spending to contain the epidemic and maintain the economy. The drag on tax and state revenues has been another challenge. Therefore, on October 1, 2020, the Directorate General of Taxes (DGT) officially launched the e-faktur application version 3.0 with the aim of making it easier for taxpayers to fulfill their tax obligations which is expected to increase taxpayer compliance and increase state revenue. The purpose of this study was to analyze the implementation of e-faktur 3.0, the obstacles to implementing e-faktur 3.0, and the efforts made to overcome these obstacles in order to increase taxpayer compliance at the Primary Tax Office of Bandar Lampung Dua. Data collection methods used in this study were observation, interviews, documentation and literature study. This study used the theory of George C. Edward III which carries the variables of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results showed that the implementation of e-faktur 3.0 has fulfilled all the variables needed to improve taxpayer compliance. Meanwhile, the inhibiting factors are the frequent occurrence of errors or maintenance in applications and counseling or campaign regarding the implementation of e-faktur 3.0 which cannot be carried out face-to-face due to the COVID-19 pandemic. The efforts of the Primary Tax Office of Bandar Lampung Dua in overcoming these obstacles are to provide a consultation or help desk and online media for taxpayers.*

### PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang bertujuan untuk mewujudkan tata kehidupan bangsa yang aman, tertib, berkeadilan, dan sejahtera. Untuk mewujudkan tujuan di atas diperlukan adanya penerimaan negara yang salah satunya berupa pajak. Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap sen uang pajak yang dibayarkan oleh rakyat akan

masuk kedalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Penggunaannya untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Uang pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak juga merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk mendanai pembangunan-pembangunan di pusat maupun daerah, seperti membangun fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan, dan kegiatan produktif lain.

Salah satu jenis pajak yang merupakan sumber penerimaan negara adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN), yang menggantikan Pajak Penjualan (PPn) sejak 1 April 1985 yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.11 Tahun 1994 dan Undang-Undang No.18 Tahun 2000 tentang PPN dan PPnBM. Kemudian berubah lagi dengan disahkannya Undang-Undang Baru yaitu UU PPN No. 42 thn 2009 yang mulai berlaku tanggal 1 April 2010 dan terdapat Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 8/PMK.03/2021 Tentang Tata Cara Pemungutan, Penyetoran, Dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Atau Pajak Pertambahan Nilai Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Oleh Badan Usaha Milik Negara Dan Perusahaan Tertentu Yang Dimiliki Secara Langsung Oleh Badan Usaha Milik Negara Sebagai Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

Dasar pemikiran pengenaan pajak ini pada dasarnya adalah untuk mengenakan pajak pada tingkat kemampuan masyarakat untuk berkonsumsi, yang pengenaannya dilakukan secara tidak langsung kepada konsumen. Penghasilan yang dipotong pajak adalah Barang Kena Pajak (BKP), Barang Tidak Kena Pajak (Non BKP), Jasa Kena Pajak (JKP), Jasa Tidak Kena Pajak (Non JKP). Pada saat sekarang ini untuk pelaporan dan pendaftaran perpajakan dengan cara e- registration, e- filling, e-SPT, web e-Faktur dan sebagainya, yang semuanya untuk memudahkan wajib pajak dan masyarakat dalam melakukan kewajiban perpajakannya kepada negara. Memang masih terlihat kekurangan dalam sistem administrasi perpajakan modern seperti sekarang ini, namun kekurangan tersebut dari waktu ke waktu secara terus menerus dilakukan perubahan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna meningkatkan penerimaan pajak. Namun Pandemi COVID-19 yang pertama kali dikonfirmasi kasusnya pada Senin 2 Maret 2020 lalu sangat mengguncang perekonomian dunia dan membuat banyak negara mengalami penurunan pendapatan termasuk Indonesia. Belanja yang meningkat untuk mengatasi wabah dan ekonomi, serta seretnya pemasukan pajak dan penerimaan negara menjadi salah satu penyebabnya.

Target penerimaan pajak 2021 disepakati senilai Rp 1.229,6 triliun, turun Rp 38,9 triliun dari rencana awal Rp1.268,4 triliun. Koreksi dilakukan dengan pertimbangan proyeksi penerimaan pajak 2020 tidak mencapai target dalam Perpres No.72/2020 senilai Rp1.198,8 triliun. “Perkembangan pandemi Corona yang terjadi belakangan ini membuat eskalasi ketidakpastian meningkat pada tahun 2020 dan masih akan berlangsung pada 2021, sehingga kita memang patut waspada tapi tidak kehilangan fokus untuk optimistis,” kata Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati. (DDTCNews/Kontan). Direktorat Jenderal pajak (DJP) terus melakukan pembaruan sistem pada aplikasi pembuatan faktur pajak elektronik. Tujuannya, tentu saja untuk mempermudah Wajib Pajak (WP), dalam hal ini Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk melakukan kegiatan perpajakannya terkait transaksi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang harus dibuat faktur pajaknya.

Pada tanggal 1 Oktober 2020 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) resmi meluncurkan aplikasi e-Faktur versi 3.0 pembaruan dari aplikasi e-Faktur versi 2.2. dalam Pengumuman Nomor PENG-11/PJ.09/2020 tentang Implementasi Nasional Aplikasi E-Faktur Desktop Versi 3.0. Dengan adanya pembaruan aplikasi tersebut tentu aplikasi sebelumnya yakni e-Faktur versi 2.2 tidak bisa digunakan lagi maka seluruh Wajib Pajak harus menggunakan aplikasi e-Faktur terbaru yaitu aplikasi e-Faktur versi 3.0. e-Faktur 3.0 adalah sistem aplikasi DJP versi terbaru untuk membuat faktur pajak

elektronik yang dilengkapi dengan fitur otomatis atau tidak perlu input data Pajak Masukan (PM) secara manual, sekaligus terhubung dengan web e-Faktur 3.0 yang bisa menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT MASA PPN) tanpa harus melaporkan melalui DJP Online yakni e-Filing seperti sebelum adanya pembaruan versi e-Faktur 3.0 ini. Artinya, membuat faktur pajak dan melaporkan SPT Masa PPN dapat dilakukan hanya dalam satu aplikasi saja yakni e-faktur 3.0. dengan pembaruan ini wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib serta transparan dapat dicapai. Dengan kemudahan tersebut diharapkan dapat mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KPP Pratama Bandar Lampung Dua adalah salah satu KPP yang berada dibawah pengawasan Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung, berikut data jumlah penerimaan PPN serta daftar WP badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandar Lampung Dua.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandar Lampung Dua mengalami peningkatan, akan tetapi Jumlah Penerimaan PPN mengalami ketidak stabilan, teori menyatakan penerimaan pajak ke kas negara akan meningkat apabila jumlah wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutang meningkat dari tahun ke tahun dan bukan hanya sekedar meningkatkan jumlah wajib pajak yang mendaftar, situasi ini terjadi di KPP Pratama Bandar Lampung Dua dimana setiap tahunnya wajib pajak badan yang terdaftar terus meningkat namun jumlah kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT Masa PPN dan jumlah penerimaannya tidak stabil.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “**Analisis Implementasi E-Faktur 3.0 Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Bandar Lampung Dua**”.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Arsyam, M. (2021) “Administrasi secara umum adalah sebuah bentuk usaha atau aktivitas yang berhubungan langsung dengan peraturan sebuah kebijakan agar dapat mencapai sebuah target atau tujuan organisasi, atau dengan kata lain”, atau peran yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi.
2. **Administrasi Publik** : Menurut Pratama, M.R. (2020:169-179) “Administrasi Publik merupakan sebuah fungsi untuk yang digunakan dalam mengekspersikan nilai dan preferensi dari warga negara, yang digunakan untuk komunitas, dan masyarakat secara keseluruhan”, Oleh karena itu terus berkembang dan bertumbuh mulai tentang administrasi-politik, pemikiran paradigmatik dalam administrasi publik baru.
3. **Pajak** : Dalam (Riftiasari, 2019), Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah. Berdasarkan pihak yang menanggung, pajak dapat dibedakan atas pajak langsung dan pajak tidak langsung.
4. **Pajak Pertambahan Nilai (PPN)** : Menurut Waluyo (2011: 9) menyatakan bahwa pajak pertambahan nilai (PPN) merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (di dalam Daerah Pabean), baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa. Menurut Siti Resmi (2012:3) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah sebagai berikut : “Pajak pertambahan nilai merupakan pajak yang dikenakan pada waktu perusahaan melakukan pada waktu perusahaan melakukan pembelian atas barang kena pajak (BKP)/(JKP) yang dikenakan dari dasar pengenaan pajak (DPP)”.

5. **E-Faktur** : Faktur pajak adalah bukti pungutan pajak (PPN) yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan barang kena pajak (BKP) atau jasa kena pajak (JKP). E-Faktur Pajak adalah aplikasi perpajakan yang dibuat melalui sistem elektronik yang ditentukan dan/ atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pemberlakuan e-Faktur dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pembuatan faktur pajak berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. PKP yang diwajibkan membuat Faktur Pajak berbentuk elektronik ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak.
6. **Implementasi** : Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar.
7. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah: "Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya."

### **Kerangka Pemikiran**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pembaruan sistem pada aplikasi pembuatan Faktur Pajak elektronik. Tujuannya, tentu saja untuk mempermudah Wajib Pajak (WP) dalam hal ini Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk melakukan aktivitas perpajakannya terkait transaksi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang harus dibuat Faktur Pajaknya. Pada tanggal 1 Oktober 2020 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) resmi meluncurkan aplikasi e-Faktur versi 3.0 pembaruan dari aplikasi e- Faktur versi 2.2. e-Faktur 3.0 adalah sistem aplikasi DJP versi terbaru untuk membuat Faktur Pajak elektronik yang dilengkapi dengan fitur otomatis atau tidak perlu input data Pajak Masukan secara manual, sekaligus bisa untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Artinya, membuat Faktur Pajak dan melaporkan SPT Masa PPN hanya dalam satu aplikasi saja yakni e- Faktur 3.0. Dengan e-Faktur 3.0 ini, pelaporan SPT Masa PPN tidak lagi menggunakan aplikasi e-Filing.

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel utamanya adalah implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980) Model implementasi kebijakan menurut pandangan Edwards III (1980) dalam Handoyo, E. (2012:106) dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

1. **Komunikasi**

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

2. Sumberdaya

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan terdapat tiga sumber daya penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia, sumberdaya keuangan, dan sumberdaya sarana dan prasarana.

3. Disposisi

Disposisi atau Sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

4. Struktur Birokrasi

Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan diantara para pelaksana yang terdiri dari, prosedur pelaksanaan dan pembagian tanggung jawab.

E-Faktur 3.0 merupakan salah satu bagian dari e-Tax system administrasi perpajakan yang paling terbaru, yang dilengkapi dengan fitur otomatis atau tidak perlu input data Pajak Masukan secara manual agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan serta meningkatkan kepatuhan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

**METODE PENELITIAN**

.Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menggambarkan dan mengembangkan secara terperinci mengenai keadaan yang terjadi di KPP Pratama Bandar Lampung Dua dalam menganalisi implementasi, hambatan implementasi dan mengatasi hambatan implementasi e-faktur 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Dua.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**1. Data Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP PRATAMA BANDAR LAMPUNG DUA**

**Tabel IV.2**  
**Pengusaha Kena Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Bandar Lampung Dua**

<b>TAHUN</b>	<b>Pengusaha Kena Pajak Terdaftar</b>
2017	1.745
2018	1.952
2019	2.151
2020	2.352

Sumber: Seksi Pelayanan KPP Pratama Bandar Lampung Dua

Dari data di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandar Lampung Dua mengalami peningkatan.

**2. Data penerimaan PPN (2017-2020) KPP Pratama Bandar Lampung Dua**

**Tabel IV.3**  
**Data penerimaan PPN di KPP Pratama Bandar Lampung Dua**

TAHUN	Jumlah Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	Target Penerimaan PPN
2017	455.236.578.082	364.935.040.000
2018	716.550.246.863	534.416.181.000
2019	624.142.180.716	661.136.665.000
2020	542.915.433.411	509.101.395.000

Sumber: Seksi Pelayanan KPP Pratama Bandar Lampung Dua

Kemudian dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Jumlah Penerimaan PPN mengalami ketidak stabilan, dapat disimpulkan bahwa Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandar Lampung Dua setiap tahunnya mengalami peningkatan, akan tetapi Jumlah Penerimaan PPN mengalami ketidak stabilan, sedangkan teori menyatakan Penerimaan pajak ke kas negara akan meningkat apabila jumlah wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutangnya meningkat dari tahun ke tahun dan bukan hanya sekedar meningkatkan jumlah wajib pajak yang mendaftar (Gunadi, 2005:80). Situasi ini terjadi di KPP Pratama Bandar Lampung Dua dimana setiap tahunnya wajib pajak badan yang terdaftar terus meningkat namun jumlah kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT Masa PPN dan jumlah penerimaannya tidak stabil.

**Pembahasan**

Analisis ini menggunakan teori George C. Edward III yang telah menetapkan empat syarat. Untuk mencapai keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu Komunikasi (communication), sumber daya (resources), kecondongan (dispositions) atau perilaku (attitudes), dan struktur birokrasi (bureacratic stucture).

**1. Implementasi E-Faktur 3.0 Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Bandar Lampung Dua**

**a. Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu entitans penting untuk mengukur keberhasilan suatu implementasi kebijakan, dalam penelitian ini terdapat dua indikator yaitu keberadaan peraturan dan koordinasi antar instasi. Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam penyampaian informasi mengenai suatu kebijakan. Direktorat Jenderal Pajak harus menginformasikan kebijakan tersebut agar Wajib Pajak selaku pengguna kebijakan agar dapat memahami dengan jelas isi dan maksud kebijakan tersebut.

Dalam wawancara yang telah dilaksanakan menjelaskan bahwa hal komunikasi ini KPP Pratama Bandar Lampung Dua sudah baik karena sudah dapat di akses melalui media online maupun offline. Melalui media online KPP Pratama Bandar Lampung Dua mempunyai mempunyai media sosial contohnya Instagram yang WP bisa langsung menirim



pesan direct message Instagram KPP Pratama Bandar Lampung Dua yang akan di balas, juga KPP Pratama Bandar Lampung Dua mempunyai empat nomor layanan konsultasi dimana apabila WP ada kendala dalam mengoprasikan e-faktur 3.0 bisa bertanya langsung melalui WhatsApp. Sedangkan apabila offline KPP Pratama Bandar Lampung Dua mempunyai tempat konsultasi atau Help Desk yang mana setiap hari waktu jam kerja dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore siap melayani Wajib Pajak yang mengalami kendala.

#### **b. Sumber daya**

Keberadaan sumber daya baik sumber daya manusia dan sumberdaya sarana prasarana dalam implementasi suatu kebijakan memegang kunci penting. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam hal ini adalah staf atau pegawai instansi terkait kebijakan tersebut. Sumber daya manusia merupakan faktor aktif yang bertugas mengelola dan memberdayakan faktor-faktor lainnya. Staf atau pegawai yang memadai dan kompeten dibidangnya sangat dibutuhkan agar suatu kebijakan dapat berjalan dengan baik. Sejauh ini ketersediaan manusia dari segi kuantitas sudah memadai.

Sumber daya selanjutnya yaitu sumber daya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam penentu keberhasilan suatu implementasi. Maka dalam hal sumber daya sudah sangat mencukupi dari sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana, Hanya perlu ditingkatkan dalam bidang teknologinya. Sering adanya error maintenance itu merupakan kerugian bagi wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak seharusnya memperbaiki teknologi yang sering adanya eror maintance dan itu merupakan kerugian bagi wajib pajak dan menghambat pekerjaan wajib pajak. Oleh sebab itu Direktorat Jenderal Pajak harus memperbaiki teknologi yang ada sehingga mengurangi bahkan tidak ada lagi masalah-masalah terkait sistem seperti ini.

#### **c. Disposisi**

Disposisi yaitu menekankan terhadap karakteristik yang erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang paling penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen yang tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam arah program yang telah digariskan dalam guideline program/kebijakan. Komitmen dan kejujurannya membawanya semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan di hadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan. Dari kebijakan tersebut apabila semua pihak merasakan manfaat atau terbantu atas kebijakan ini maka akan otomatis berarti mereka mendukung adanya kebijakan ini.

Dari wawancara yang telah dilaksanakan menjelaskan bahwa dapat dilihat pihak pelaksana kebijakan telah memberi dukungan yang positif mengenai diterapkannya kebijakan e-faktur ini karena selain mempermudah pekerjaan wajib pajak dalam hal perpajakan yang menyangkut aplikasi e-faktur 3.0, implementasi kebijakan ini juga sangat berdampak baik bagi petugas di KPP Pratama Bandar Lampung Dua.

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

Karakteristik struktur birokrasi pertama adalah Standar Operating Procedure (SOP). SOP berperan untuk memberikan acuan tindakan terorganisir, sehingga setiap pelaksana kebijakan akan melaksanakan tindakan terkoordinir dan lebih terarah sebagai upaya pencapaian kebijakan. Dengan adanya SOP, pelaksana kebijakan dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi dengan efektif untuk penerapan peraturan. Maksud dari penjelasan tersebut adalah dalam melaksanakan suatu kebijakan harus menyiapkan suatu peraturan yang dapat mengorganisasikan seluruh pelaksana kebijakan yang ada sehingga kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik.

Dari wawancara yang telah dilaksanakan di KPP Pratama Bandar Lampung Dua menjelaskan bahwa SOP tersebut merupakan hasil dari kebijakan yang telah disusun kemudian dijabarkan dalam suatu prosedur sehingga dapat langsung dilaksanakan oleh para pelaksana kebijakan baik Wajib pajak maupun staff di KPP Pratama Bandar Lampung Dua.

### **2. Faktor-Faktor Penghambat yang Terjadi Pada Implementasi E-Faktur 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Dua**

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan tentunya akan ada selalu faktor penghambat dari pihak yang terkait. Berdasarkan hasil penelitian kendala yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan implementasi E-Faktur 3.0 ini yang paling menonjol adalah error aplikasi dan terjadinya maintenance sistem seperti yang diungkapkan oleh wajib pajak sendiri. Dari wawancara yang telah dilaksanakan menjelaskan bahwa memang dalam sistem di DJP masih belum bisa menampung sekian banyaknya wajib pajak yang terkoneksi secara bersamaan di satu waktu yang sama. Maka Pihak KPP Pratama Bandar Lampung Dua juga masih mengusahakan adanya perbaikan sistem.

Selain aplikasi error dan terjadinya maintenance sistem hal yang menjadi penghambat dalam implementasi E-faktur 3.0 ini adalah masa pandemi covid-19 yang mengharuskan Wajib Pajak maupun implementor dari KPP Pratama Bandar Lampung Dua untuk tidak dapat menjalankan penyuluhan atau sosialisasi mengenai implementasi E-faktur 3.0 ini secara tatap muka langsung atau harus secara Daring atau online yang membuat Wajib Pajak sendiri cukup susah memahami implementasi E-faktur 3.0 ini.

### **3. Upaya-Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi e-faktur 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Dua**

Dalam pelaksanaan kebijakan membutuhkan dorongan dari beberapa faktor untuk mencapai sebuah keberhasilan dari kebijakan, berbagai macam faktor internal atau eksternal. Faktor internal yaitu dari KPP Pratama Bandar Lampung Dua itu sendiri selaku yang memberikan kebijakan kepada wajib pajak, dan faktor eksternal dari pelaku pelaksana kebijakan yaitu wajib pajak. Untuk mencapai keberhasilan dalam kebijakan yang di jalankan, diperlukan metode yang tepat sasaran untuk wajib pajak. Salah satu pendorong tercapainya kebijakan yang baik yaitu yang sesuai dengan peraturan yang diterapkan dengan dijalankan sesuai pelayanan yang mendukung dari KPP Pratama Bandar Lampung Dua. Namun terlepas dari usaha yang diterapkan oleh KPP Pratama Bandar Lampung Dua supaya kebijakan berjalan dengan baik tentunya memiliki hambatan yang tidak diinginkan baik bagi KPP Pratama Bandar Lampung Dua maupun bagi wajib pajak.



Untuk mengatasi hambatan yang ada di KPP Pratama Bandar Lampung Dua pertama-tama mempunyai tempat konsultasi atau Help Desk yang mana setiap hari siap melayani Wajib Pajak yang mengalami kendala, kedua KPP Pratama Bandar Lampung Dua mempunyai media sosial contohnya Instagram yang WP bisa langsung mengirim pesan direct message Instagram KPP Pratama Bandar Lampung Dua yang akan di balas, juga KPP Pratama Bandar Lampung Dua mempunyai empat nomor layanan konsultasi dimana apabila WP ada kendala dalam mengoprasikan e-faktur 3.0 bisa bertanya langsung melalui WhatsApp. Terakhir KPP Pratama Bandar Lampung Dua punya nomor telepon kantor dimana WP bisa menghubungi, ketiga hal ini dapat dihubungi di waktu jam kerja dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore.

Dan dalam hal error aplikasi dan terjadinya maintenance sistem baik KPP Pratama Bandar Lampung Dua maupun Direktorat Jenderal Pajak tak henti-hentinya untuk terus memperbaiki sistem E-Faktur yakni E-Faktur 3.0 guna mempermudah wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya dibidang perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam bab IV (empat), maka dapat dipetik beberapa kesimpulan penelitian mengenai Implementasi E-Faktur 3.0 Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandar Lampung Dua, adapun kesimpulan ialah sebagai berikut:

1. Implementasi e-faktur 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandar Lampung Dua telah memenuhi semua dimensi dalam penelitian sudah terpenuhi. Untuk dimensi kedua sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia, dan sumber daya sarana juga prasarana seluruhnya terpenuhi. Selanjutnya untuk dimensi ketiga disposisi, respon implementor, pemahaman terhadap kebijakan, dan dukungan dari wajib pajak serta pihak lain juga terpenuhi. Dan yang terakhir struktur birokrasi untuk kedua indikatornya prosedur dan hubungan dalam birokrasi sudah terpenuhi.
2. Entitas-entitas penghambat Implementasi e-faktur 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandar Lampung Dua di hadapkan pada hambatan:
  - 1) Error Aplikasi atau Error Maintenance. Sistem di DJP masih belum bisa menampung sekian banyaknya wajib pajak yang terkoneksi ke e-Faktur 3.0 secara bersamaan di satu waktu yang sama, oleh sebab itu sering terjadinya Error Aplikasi atau Error Maintenance
  - 2) Sistem penyuluhan online yang di lakukan oleh KPP Pratama Bandar Lampung Dua. Masa pandemi covid-19 yang mengharuskan Wajib Pajak maupun implementor dari KPP Pratama Bandar Lampung Dua untuk tidak dapat menjalankan penyuluhan atau sosialisasi mengenai implementasi E-faktur 3.0 ini secara tatap muka langsung atau harus secara Daring atau online yang membuat Wajib Pajak sendiri cukup susah memahami implementasi E-faktur 3.0.
3. Upaya-Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi e-faktur 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Dua pertama-tama mempunyai tempat konsultasi atau Help Desk yang mana setiap hari siap melayani Wajib Pajak yang mengalami kendala, kedua KPP Pratama Bandar Lampung Dua mempunyai media sosial

contohnya Instagram yang WP bisa langsung mengirim pesan direct message Instagram KPP Pratama Bandar Lampung Dua yang akan di balas, juga KPP Pratama Bandar Lampung Dua mempunyai empat nomor layanan konsultasi dimana apabila WP ada kendala dalam mengoprasikan e-faktur 3.0 bisa bertanya langsung melalui WhatsApp. Terakhir KPP Pratama Bandar Lampung Dua punya nomor telepon kantor dimana WP bisa menghubungi, ketiga hal ini dapat dihubungi di waktu jam kerja dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore. Dalam hal error aplikasi dan terjadinya maintenance sistem baik KPP Pratama Bandar Lampung Dua maupun Direktorat Jenderal Pajak tak henti-hentinya untuk terus memperbaiki sistem E-Faktur yakni E-Faktur 3.0 guna mempermudah wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya dibidang perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku – Buku :

- Duadji, Noverman et al. 2019. *Ilmu Administrasi Publik, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Halim, Abdul et al. 2020. *Perpajakan, Konsep, Aplikasi Contoh, Dan Studi Kasus, Edisi* Jakarta: Salemba Empat
- Handoyono, Eko. 2012. *Kebijakan Publik, Cetakan Pertama*. Semarang: Widya Karya
- Mardiasmo, 2013. *Pepajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Neuman, W Laurence. 2013. *Metologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7*. Jakarta: Indeks
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siti Resmi. 2008. *Perpajakan, Teori, dan Kasus, Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Syahrudin. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Nusa Media
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

### Jurnal

- Sahetapy, T. C., Runtu, T., & Tangkuman, S. J. (2021). *Evaluasi Penerapan Sistem E-Faktur 3.0 Dalam Melaporkan Spt Masa Ppn Pada Cv. Mayiba Agung Mandiri Kota Sorong-Papua Barat*. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 16(2), 157-168.
- Akhmad, A., Nuhung, M., & Jannah, M. (2021). *Peranan Prepopulated Data Dalam Meningkatkan Kemudahan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Makassar Utara*. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 4(2), 413-420.
- Yandina, 2018. *Analisis Penerapan E-Faktur Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Medan Petisah*.
- Tyasminingsih, 2016. *Pengaruh penerapan aplikasi faktur pajak elektronik (e-faktur) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo*.
- Lintang, Kalangi et al, 2017. *Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Electronic Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Kepada Kpp pratama Tanggerang Barat Tahun 2013, 2014, Dan 2015*.
- Dalimunthe, 2019. *Pengaruh E-Faktur Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Palayanan Pajak Pratama Subulussalam*.
- Idar Rachmatulloh dan Putri Y. Pamungkas, 2017. *Analisis Implementasi Kebijakan E-Faktur Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Negara Pada Kpp Pratama Tebet Tahun 2016*.

Muturi, H. M., & Kiarie, N. 2015. *Effects of online tax system on tax compliance among small taxpayers in Meru county, Kenya.*

#### **Makalah/Paper**

<https://www.online-pajak.com/seputar-ppn-efaktur/e-faktur-3-0>

<https://faqprepop.webflow.io/>

<https://klikpajak.id/blog/perencanaan-pajak/aplikasi-e-faktur-3-0-fiturfitur-barudan-caramenggunakannya/>

<https://pajak.efaktur.id/2020/07/29/materi-propulated-efaktur-3-0/>

[https://klikpajak.id/blog/berita-regulasi/kelebihan-e-faktur-3-0-dibanding-e-faktur-2-2-update e-faktur/](https://klikpajak.id/blog/berita-regulasi/kelebihan-e-faktur-3-0-dibanding-e-faktur-2-2-update-e-faktur/)

<https://scholar.google.com>

<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/01/26/tinjauan-teoritis implementasi-kebijakan-model-c-g-edward-iii/>

[https://news.ddtc.co.id/implementasi-nasional-e-faktur-30-djp-ingatkan-soal-database-23917?page\\_y=1400](https://news.ddtc.co.id/implementasi-nasional-e-faktur-30-djp-ingatkan-soal-database-23917?page_y=1400)

#### **Undang-undang/Peraturan**

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-16/Pj/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan Dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik

Pengumuman Nomor Peng – 11/Pj.09/2020 Tentang Implementasi Nasional Aplikasi E- Faktur Desktop Versi 3.0