

Implementasi E-Faktur Versi 3.0 Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Untuk Pelaporan SPT Masa PPN Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi Tahun 2016-2020)

Ratih Kumala¹, Wiwi Diana Safitri², Ridwal³, Habsulhadiprasodjo Nurhadi⁴
^{1,2,3,4} Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Email : rhaty07@gmail.com¹; wiwidianasafitri@gmail.com²; ridwaldjalinus@gmail.com³; tophabsul@gmail.com⁴

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

E-Invoice, Implementation, Tax Reporting, Compliance, VAT Period Tax Return

The development of technology in the era of modernization allows the Directorate General of Taxes (DGT) to exercise control by relying on digital technology. One of them was launched an e-Invoice application to optimize tax revenues collected by making improvements to tax administration, especially in the creation of electronic tax invoices (e-Invoices). The purpose of this study is to find out and analyze the implementation of e-Invoice version 3.0 in an effort to improve the compliance of Taxable Entrepreneurs for the reporting of VAT Period Notices at the Kosambi Primary Tax Service Office in 2016-2020 as well as the obstacles and efforts made by KPP Pratama Kosambi in improving compliance of Taxable Entrepreneurs. This research uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The results of this study are implementation using indicators through standards and objectives on policy, human resources, communication relations between organizations, implementing agencies, social, political and economic conditions, and the disposition of implementors is good enough but still has shortcomings. Because counseling, education, and socialization are still not maximal. While the compliance rate of Taxable Entrepreneurs has increased, this is evidenced by data on the number of taxable entrepreneurs who report VAT Period Tax Return from the 2016 to 2020 tax year reaching 81%, thus it can be said that the awareness of taxable entrepreneurs in carrying out their tax obligations has increased.

INTRODUCTION

Bagi Indonesia, pajak berperan sebagai bukti penerimaan kas negara. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, salah satunya adalah dalam hal membangun infrastruktur negara seperti membangun jalan, jembatan, sekolah, gedung, serta kepentingan negara lainnyaⁱ. Oleh karena itu, penerimaan perpajakan suatu negara menjadi sangat penting dalam menunjang jalannya pemerintahan. Dalam hal ini, instansi yang ditunjuk untuk mengelola perpajakan adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Target penerimaan pajak meningkat dari tahun ke tahun. Tuntutan peningkatan penerimaan perpajakan mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk terus melaksanakan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan kebijakan perpajakan dan sistem pengelolaan perpajakan, sehingga potensi penerimaan perpajakan dapat dipungut secara optimal dengan berpegang pada prinsip-prinsip berikut: keadilan sosial, dan menyediakan layanan berkualitas kepada wajib pajakⁱⁱ.

Reformasi perpajakan di Indonesia mengalami perubahan besar khususnya pada perubahan sistem administrasi pajak pertambahan nilai. Perubahan tersebut dilatarbelakangi dengan (karena) tidak optimalnya penerimaan pajak pertambahan nilai yang disebabkan oleh penyalah-gunaan faktur pajak, yang mana banyaknya faktur pajak fiktif yang dibuat oleh perusahaan untuk menjadi pengurang Pajak.

Perkembangan teknologi digital memungkinkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengontrol faktor-faktor yang diterbitkan oleh wajib pajak khususnya Pengusaha Kena Pajakⁱⁱⁱ. Pemerintah melakukan reformasi disektor Pajak Pertambahan Nilai melalui aplikasi e-Faktur sebagai cara untuk meminimalisir terjadinya kecurangan dalam pelaporan pajak.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah yang sangat klasik yang hampir dihadapi di semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan, Hyung Chul Lee. (2016)^{iv} dalam penelitiannya menemukan bahwa penerapan sistem faktur pajak elektronik atau e-faktur memberikan dampak pada kepatuhan wajib pajak di Korea. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Yuh-Jzer Joung, Yen-Chung Tseng, Shih-Chao Cha, Nai-Wei Lo, Gary Chung, and Chun-Kun Liu (2014)^v, yang menemukan bahwa e-faktur yang diterapkan di Taiwan memberikan pengaruh terhadap tindakan atau perilaku tax evasion. Sedangkan di Brasil, penerapan e-faktur dapat mendeteksi atau menjadi alat untuk melawan penggelapan pajak, dan hal ini berjalan sangat efektif. di Brasil. Sementara di Indonesia dalam penelitian Elyong (2014)^{vi}, Nindy Alfiorita, Indah Purnamawati, Kartika (2016)^{vii}, Alloyayuk (2018)^{viii}, dan Maria Anzeli (2018)^{ix}, memberikan gambaran secara jelas bahwa e-faktur dapat menjamin kepatuhan wajib pajak, dan menjauhkan wajib pajak dari perilaku penggelapan pajak, dan kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak, dan pihak terkait lainnya.

Tujuan utama dari pemberlakuan e-Faktur adalah agar pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan transaksi, mudah dicek silang sekaligus proteksi bagi Pengusaha Kena Pajak dari Pengkreditan Pajak Masukan yang tidak sesuai ketentuan. Hal tersebut karena cetakan e-Faktur Pajak dilengkapi dengan pengaman berupa QR code. QR code menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan, nilai Dasar Pengenaan Pajak, dan PPN dan lain-lain. Dengan pemberlakuan penggunaan e-Faktur, ini maka nomor seri faktur acak pasti tertolak di aplikasi e-Faktur karena pemberian nomor seri faktur pajak harus melalui tahapan validasi Pengusaha Kena Pajak yang ketat, baik dari registrasi ulang, pemberian kode aktivasi via pos dan password khusus. Disamping itu, aplikasi ini hanya dapat digunakan bila perusahaan berstatus sebagai Pengusaha Kena Pajak. Melalui sistem ini dipastikan bahwa hanya pengusaha yang sudah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang hanya dapat membuat faktur pajak sehingga tidak ada lagi non Pengusaha Kena Pajak yang bisa membuat faktur pajak^x.

Selama ini pajak negara belum optimal. Hal ini terlihat pada Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajibannya untuk menerbitkan faktur sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk wajib pajak non- Pengusaha Kena Pajak yang menerbitkan faktur pajak, faktur pajak terlambat diterbitkan, faktur pajak fiktif, atau faktur pajak ganda. Pada 1 Oktober 2015, jumlah faktur pajak fiktif mencapai 6,4 Trilliun yang berdampak pada kerugian negara, dari 6,4 Trilliun tersebut sebanyak 1,3 Trilliun telah disepakati untuk di bayar dan sejauh ini penysetoran pajak yang terealisasi berjumlah 467,67 Milliar.^{xi} (Nurhaqqidah and W 2019).

Pemerintah berusaha mengurangi jumlah faktur pajak fiktif dengan memberlakukan peraturan-peraturan baru, salah satunya pemerintah telah memutuskan untuk mengganti faktur pajak kertas (manual) dengan faktur elektronik (e-Faktur).

Dasar hukum e-faktur adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151 /PMK.03/2013, KEP 136/PJ/2014, dan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 dan PER-17/PJ/2014 tentang "Peraturan Direktur Jenderal Pajak" Perubahan kedua, No. PER-24/PJ/2012, meliputi bentuk, ukuran, tata cara pengisian informasi, tata cara pemberitahuan dalam lingkup produksi, tata cara koreksi atau penggantian, dan prosedur untuk membatalkan faktur pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi menyebutkan terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak tersebut. Hambatan tersebut antara lain: Pengusaha Kena Pajak belum paham akan pemakaian aplikasi e-faktur, data di

aplikasi Direktorat Jenderal Pajak (DGT) terkadang belum sinkron dengan data faktur di aplikasi e-faktur Wajib Pajak, aplikasi e-faktur di laman pajak.go.id tidak dapat diinstall sehingga Pengusaha Kena Pajak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk meng-install ulang aplikasi e-faktur, server e-nofa sering tidak dapat diakses dan terjadi gangguan koneksi internet serta adanya pandemi Covid-19.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi merupakan salah satu instansi pemerintah di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai misi untuk memperoleh penerimaan negara dari departemen perpajakan? setiap tahunnya dan telah menerapkan e-faktur dimulai dari tahun 2017 hingga saat ini. Hal ini dilakukan karena untuk meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Peneliti memilih Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan pengusaha kena pajak dalam pelaporan e-faktur pajak yang dibebankan kepadanya.

Berikut ini adalah tabel tingkat kepatuhan dan pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN tahun 2018-2020

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan dan Pelaporan SPT Masa PPN

Tahun	Tingkat Kepatuhan	Pelaksanaan e-faktur dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN
2016	63%	75%
2017	69%	80%
2018	72%	85%
2019	75%	88%
2020	76%	81%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi, 2022

Berdasarkan sumber dari Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2020 Pengusaha Kena Pajak terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang tidak menggunakan e-faktur. Dengan banyaknya jumlah Pengusaha Kena Pajak yang tidak menggunakan e-faktur, hal ini menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan e-faktur. Implementasi e-Faktur versi 3.0 yang diatur dalam No. PENG-11/PJ.09/2020 Implementasi nasional aplikasi e-Faktur versi 3.0 dilaksanakan pada 1 Oktober 2020 diterapkan secara formil jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN mengalami presentasi rata-rata kenaikan. Oleh karena itu, perlu digali terhadap potensi pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN yang berdampak pada penerimaan negara.

Adapun data penerimaan Pajak Pertambahan Nilai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi pada tahun 2016-2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Tahun 2016-2020

Tahun	Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai
2016	IDR 695.162.492.852
2017	IDR 1.034.226.712.419
2018	IDR 1.318.283.829.360
2019	IDR 1.413.668.167.710
2020	IDR 1.215.545.258.775

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi, 2022

Tabel 2 menunjukkan secara materil bahwa penerimaan PPN pada tahun 2016-2020 mengalami fluktuatif terutama di tahun 2020, hal ini berdampak pada perekonomian Indonesia kurang stabil di mana terdapat masalah nasional yaitu munculnya Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19) pada bulan Maret 2020, sehingga mengakibatkan roda usaha menjadi terhambat atau bahkan sudah ada yang menghentikan kegiatannya. Meskipun tidak semua Pengusaha Kena Pajak di seluruh negeri ini terkena dampak, setidaknya sudah cukup membuat aktivitas di negeri ini menjadi tidak kondusif.

Implementasi e-Faktur ini diharapkan dapat berjalan dengan baik karena implementasi kebijakan berkaitan dengan sejauh mana implementasi yang dilakukan mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan bukan hanya dari sudut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta Kantor Pelayanan Pajak namun juga dari sisi Pengusaha Kena Pajak selaku Wajib Pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi faktur pajak elektronik versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi. Dengan menggunakan teori "Implementasi" menurut Van Meter and Van Horn (Hill and Hupe, 2002)^{xii} mengemukakan bahwa terdapat enam indikator dalam menilai kinerja implementasi, hal ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan, yaitu "standard dan sasaran kebijakan atau ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik dan ekonomi, dan disposisi implementor." Indikator tersebut kaitannya erat dengan implementasi faktur pajak elektronik versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi.

METHODE

Penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif karena menggambarkan secara terperinci sejauh mana upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak yang telah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi dalam implementasi faktur pajak elektronik versi 3.0.

Metode kualitatif merupakan yaitu suatu pendekatan yang berusaha untuk mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup atas objek yang diteliti^{xiii}.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yaitu, penelitian secara langsung dan melakukan pengamatan agar dapat memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Penulis melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Banten, Komplek Perkantoran, Jalan Perintis Kemerdekaan II, RT. 007/RW. 003, Cikokol. Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yaitu dengan menjelaskan dan menjelaskan secara rinci tentang jenis penelitian yang diambil oleh penulis, yaitu penelitian melalui wawancara mendalam dengan menggunakan analisis data model analisis data interaktif Milles dan Huberman yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan^{xiv}.

RESULTS AND DISCUSSIONS

Research Result

Hasil yang diperoleh didasarkan pada hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini seperti Regulator, Akademisi, dan Pengusaha Kena Pajak. Selanjutnya, juga dengan menganalisis data yang diperoleh untuk implementasi faktur pajak elektronik versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak, beserta kendala dan upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi.

Diskusi

Diskusi adalah hal yang paling penting dalam sebuah penelitian. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut, penulis menggambarkan diskusi sebagai berikut:

1. Impelementasi Faktor Pajak Elektronik Versi 3.0 Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Dalam ini, pengukuran “Implementasi” menurut Van Meter and Van Horn (Hill and Hupe, 2002) mengemukakan bahwa terdapat enam indikator yaitu “standard dan sasaran kebijakan atau ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik dan ekonomi, dan disposisi implementor.” Indikator tersebut kaitannya erat dengan implementasi faktor pajak elektronik versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi.

Guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak, maka pelaksanaan e-faktur harus dipastikan efektivitas. Hasil dari penelitian ini sesuai hasil wawancara dengan Waskon I, Account Representative (AR), Akademisi, serta dua (2) Pengusaha Kena Pajak.

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur, sehingga tidak menimbulkan implementasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik di antara para agen implementasi. Salah satu kebijakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DGT) dan Kantor Pelayanan Pajak sudah tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa untuk mengukur kinerja yang menjadi standar dan sasaran pada kebijakan ini tercantum dalam KEP-136/PJ/2014. Hal ini terbukti bahwa kebijakan ini telah memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan bagi fiscus dan Pengusaha Kena Pajak dalam menerapkan kebijakakan e-Faktur versi 3.0. Kenyamanan ini hendaknya akan meningkatkan kinerja Petugas Pajak, serta dapat meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak terutama dalam peng-administrasian termasuk di dalamnya pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN, artinya Implementasi kebijakan faktor pajak elektronik versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi sudah sesuai dengan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak berbentuk Elektronik. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya sosialisasi secara kontinyu yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi kepada Pengusaha Kena Pajak dan menu baru yang ada pada *prepopulated* lebih akurat dalam menghitung PPN sehingga Pengusaha Kena Pajak lebih tertib dan taat dalam menyetorkan PPN terutang serta memudahkan pemerintah dalam mengelola keuangan negara.

Pelaksanaan implementasi kebijakan faktor pajak elektronik versi 3.0 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi sejak tahun 2016-2019 meningkat, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan. Hal ini terjadi akibat dampak dari pandemi covid-19 yang berimbas kepada pelaku pengusaha kena pajak.

Dengan latar belakang terkait tidak tercapainya kepatuhan wajib pajak, kebijakan faktor pajak elektronik versi 3.0 ini menjadi salah satu kebijakan yang tepat untuk diterapkan dan telah dibuktikan dengan tren pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN pada berikut ini:

**Tabel 3. PKP yang Menggunakan E-Faktur
Dalam Pelaporan SPT Masa PPN**

Tahun	PKP Terdaftar	PKP Yang Menggunakan E-Faktur	Prsentase PKP Yang Menggunakan E-Faktur
2016	2.391	1.496	63%
2017	2.467	1.705	69%
2018	2.545	1.841	72%
2019	2.642	1.970	75%
2020	2.708	2.057	76%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi, 2021

Dari perhitungan persentase Pengusaha Kena Pajak yang menggunakan e-Faktur terdapat rincian pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN pada tahun 2020 yang telah memanfaatkan implementasi e-Faktur Versi 3.0 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi secara signifikan mengalami kenaikan, seperti yang disajikan pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Data Pelaporan SPT Masa PPN Di KPP Pratama Kosambi Tahun 2020

Masa Pelaporan Pajak	Data Pelaporan SPT Masa	Pengusaha Kena Pajak Terdaftar	Prosentase
Januari	2.109	2.648	80%
Februari	2.055	2.651	78%
Maret	2.107	2.662	79%
April	2.057	2.664	77%
Mei	1.991	2.665	75%
Juni	1.944	2.667	73%
Juli	1.908	2.680	71%
Agustus	1.844	2.685	69%
September	2.012	2.692	75%
Oktober	1.964	2.701	73%
November	1.949	2.704	72%
Desember	1.738	2.708	64%

Sumber: Data diolah penulis, 2021

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa implementasi E-Faktur Versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi Tahun 2020 sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan telah mengalami prosentase kenaikan setiap pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN dengan menggunakan e-Faktur versi 3.0.

b. Sumber Daya

Kebijakan perlu didukung oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia. Sumber daya merupakan manusia sebagai makhluk hidup memiliki peranan terpenting dalam menentukan penerapan implementasi kebijakan. Proses penerapan implementasi kebijakan menuntut ketersediaan sumber daya yang memadai sesuai dengan yang telah disyaratkan oleh kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia sudah mencukupi dan memadai. Hal ini dibuktikan dengan permasalahan yang ada dapat diselesaikan dengan baik dan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi mempunyai kompeten dibidangnya masing-masing. Namun dari segi kuantitas masih belum maksimal sehingga menyebabkan antrian pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi. Dengan adanya penerapan e-Faktur versi 3.0 diharapkan sebagai upaya mengoptimalkan teknologi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

c. Hubungan antar organisasi

Dalam menjalankan implementasi kebijakan diperlukannya harmonisasi dari setiap anggota yang terlibat agar dapat mencapai tujuan secara maksimal dan terarah. Komunikasi antar anggota merupakan hal yang paling krusial dan kompleks maka dari itu setiap anggota harus menerapkan komunikasi yang lebih transparan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa hubungan komunikasi antar organisasi sudah efektif dan terarah. Hal ini dibuktikan dengan komunikasi antar pegawai, disaat memberikan pelayanan kepada seluruh Pengusaha Kena Pajak. Dan selama masa pandemi Covid-19 komunikasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi baik secara tatap muka maupun online, dengan transpransi sosialisasi yang memudahkan Pengusaha Kena Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Masa PPN.

d. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana merupakan konteks kebijakan menuntut setiap pelaksana melaksanakan setiap kebijakan dengan disiplin dan peraturan yang ketat. Oleh karena itu dibutuhkannya agen pelaksana baik informal ataupun formal untuk ikut terlibat dalam menjalankan implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa setiap bagian unit kerja sudah mengimplementasikan e-Faktur versi 3.0 dengan baik, terbuka, sesuai tupoksi, responsif, sabar, solutif dan sudah efektif sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di tetapkan. Hal ini dibuktikan juga terjalannya komunikasi pada setiap bagian unit kerja dalam proses melaksanakan implementasi e-faktur versi 3.0 dengan melaksanakan pelatihan, sosialisasi, serta komunikasi antar pegawai untuk melaksanakan implementasi e-faktur versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak untuk pelaporan SPT Masa PPN yang dilakukan oleh KPP Pratama Kosambi.

e. Kondisi, Sosial, Politik Dan Ekonomi

Kondisi sosial, politik dan ekonomi merupakan faktor yang sangat penting karena mendorong terciptanya keberhasilan implementasi kebijakan publik. Jika faktor tersebut dianggap kurang kondusif akan menjadi sumber masalah kompleks yang akan menyebabkan kegagalan dalam implementasi kebijakan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa kondisi sosial, politik dan ekonomi sudah mendukung dan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi e-Faktur versi 3.0 dengan teknologi informasi dalam hal ini akan semakin meningkatkan pengusaha kena pajak, sehingga dapat memberikan edukasi serta iklim ekonomi masyarakat meningkat dalam mengimplementasikan e-Faktur versi 3.0 dengan lebih cepat dan tepat.

f. Disposisi Implementor

Disposisi implementor merupakan sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan dan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik ini. Sikap yang mereka perlihatkan akan dipengaruhi oleh pandangan terhadap suatu kebijakan, dengan melihat pengaruh kebijakan tersebut bagi kepentingan pribadi maupun organisasi.

Dalam pelaksanaannya disposisi implementor kebijakan sudah sesuai dengan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik^{xv} dan Implementasi e-Faktur Versi 3.0 sudah efektif. Hal ini dibuktikan bahwa pengusaha kena pajak memahami e-faktur versi 3.0 serta memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan namun perlunya pelatihan-pelatihan pada pengusaha kena pajak jika terkendala sistem untuk menjalankan kewajiban Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi. Sedangkan pengusaha kena pajak yang terdaftar telah menggunakan e-faktur dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Masa PPN.

2. Hambatan Yang Terjadi Atas Implementasi Faktur Pajak Elektronik Versi 3.0 Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Hambatan yang terjadi atas implementasi e-faktur pajak versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya pembatasan pemberian pelayanan secara langsung akibat pandemi covid-19 sehingga berpengaruh sekali terhadap kegiatan Pengusaha Kena Pajak dalam proses pelaksanaan e-Faktur versi 3.0.
- b. Pengusaha Kena Pajak belum paham akan pemakaian aplikasi e-faktur.
- c. Data di aplikasi DGT terkadang belum sinkron dengan data faktur di aplikasi e-faktur Wajib Pajak.
- d. Aplikasi e-faktur di laman pajak.go.id tidak dapat diinstall sehingga Pengusaha Kena Pajak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk install ulang aplikasi e-faktur.
- e. Server e-nofa sering tidak dapat diakses dan sering terjadi gangguan.

3. Upaya Yang Dilakukan Atas Hambatan Implementasi Faktur Pajak Elektronik Versi 3.0 Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Dari hambatan-hambatan yang terjadi, maka upaya yang dilakukan dalam implementasi e-faktur pajak versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak untuk pelaporan SPT Masa PPN Pada KPP Pratama Kosambi adalah sebagai berikut:

- a. Dikarenakan adanya pembatasan pelayanan secara langsung akibat pandemi Covid-19, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi menyediakan layanan *online* via telepon maupun *Whatsapp*.
- b. Memberikan sosialisasi penuh seperti workshop kepada Wajib Pajak agar dapat menambah pengetahuan mereka, dan dapat menjawab dan menangani dari berbagai kendala dan keluhan yang dialami oleh Wajib Pajak.

- c. Memperbaiki dan meningkatkan lagi sistem teknologi perpajakannya, sehingga ada peningkatan dalam sistem perpajakan.
- d. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat melalui sarana Layanan Informasi dan Pengaduan Sistem jika terdapat kendala dari Wajib Pajak yang tidak dapat dipecahkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi.
- e. Melakukan perbaikan pada sistem e-Faktur untuk menghindari sistem *down* yang sering terjadi.

CONCLUSIONS

Dalam hal ini dapat diberikan kesimpulan mengenai Implementasi Faktur Pajak Elektronik Versi 3.0 Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi. Berdasarkan pada pembahasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi faktur pajak elektronik versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi tahun 2016-2020 berdasarkan penelitian menggunakan instrument yang diperoleh dari menurut Van Meter and Van Horn (Hill and Hupe, 2002) mengemukakan bahwa terdapat enam indikator yaitu “standard dan sasaran kebijakan atau ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik dan ekonomi, dan disposisi implementor.” Indikator tersebut kaitannya erat dengan implementasi faktur pajak elektronik versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi. Di mana mekanisme ini mengacu pada Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik dan kebijakan KEP-136/PJ/2014 yang telah dijalankan sudah tepat karena faktur pajak elektronik versi 3.0 sangat memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan bukan hanya kepada Petugas Pajak namun juga bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pembuatan faktur pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 81%.
2. Hambatan yang terjadi dalam implementasi e-faktur versi 3.0 dalam upaya meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Masa PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi, yaitu: Pengusaha Kena Pajak belum paham akan pemakaian aplikasi e-faktur, data di aplikasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terkadang belum sinkron dengan data faktur di aplikasi e-faktur Wajib Pajak, aplikasi e-faktur di laman pajak.go.id tidak dapat diinstall sehingga Pengusaha Kena Pajak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk install ulang aplikasi e-faktur, server e-nofa sering tidak dapat diakses dan terjadi gangguan koneksi internet serta adanya pandemi Covid-19.
3. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi atas hambatan-hambatan yang terjadi yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi menyediakan layanan *online via* telepon maupun *Whatsapp*, memberikan sosialisasi penuh seperti workshop kepada Wajib Pajak agar dapat menambah pengetahuan mereka, dan dapat menjawab dan menangani dari berbagai kendala dan keluhan yang dialami oleh Wajib Pajak, memperbaiki dan meningkatkan lagi sistem teknologi perpajakannya, sehingga ada peningkatan dalam sistem perpajakan, melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat melalui sarana Layanan Informasi dan Pengaduan Sistem jika terdapat kendala dari Wajib Pajak yang tidak dapat dipecahkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi, dan elakukan perbaikan pada sistem e-Faktur untuk menghindari sistem *down* yang sering terjadi.

REFERENSI

-
- [1]. ⁱ Mardiasmo, 2013. Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- [2]. ⁱⁱ Samba, R. P. (2021). *Penerapan E-Faktur Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Pada Pelaporan SPT Masa PPN Tahun 2018-2020 DI KPP Pratama Pekanbaru Tampan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- [3]. ⁱⁱⁱ Rizky, M. N. (2019). *Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya).
- [4]. ^{iv} Hyung Chul Lee. (2016). Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax Compliance? A Case Study of the Republic of Korea's Electronic Tax Invoicing for Value-Added Tax. Tax Compliance, Electronic Invoice, Electronic Tax Administration, Vat, Tax Evasion, Tax Frauds, Taxpayer Service, Tax Compliance Cost, Transparency Of Business Transaction, Informal Economy.
- [5]. ^v Yuh-Jzer Joung, Yen-Chung Tseng, Shih-Chao Cha, Nai-Wei Lo, Gary Chung, and Chun-Kun Liu (2014). Motivations, Deployment, and Assessment of Taiwan's e-Invoicing System: An Overview. 2014 47th Hawaii International Conference on System Science.978-1-4799-2504-9/14 \$31.00 © 2014 IEEE. DOI 10.1109/HICSS.2014.277
- [6]. ^{vi} Elyong (2014). Analisis pemenuhan kewajiban pajak pertambahan nilai dan penerapan e-faktur (Studi praktik kerja pada PT. Goldfindo Intikayu Pratama). Widya Mandala Catholic University Surabaya.
- [7]. ^{vii} Nindy Alfioleta, Indah Purnamawati, Kartika (2016). The Effect of the Application of E-Invoicing System for Obedience Taxable Entrepreneurs With An Understanding of the Internet as a Moderating Variable Dampak Penerapan E-Faktur dan Efisiensi Pengisian SPT Terhadap Motivasi Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Empirical Studies on Entrepreneur Taxable Registered Using e-invoicing at the Tax Office Pratama Jember). Artikel Ilmiah Mahasiswa.
- [8]. ^{viii} Alloyayuk (2018). Pengaruh Penerapan Aplikasi E-Faktur Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah Volume 13, Nomor 1, Mei 2018: 148-157
- [9]. ^{ix} Maria Anzeli (2018). Analisis Penerapan E-faktur Dalam Prosedur Dan Pembuatan Faktur Pajak Dan Pelaporan SPT Masa PPN Pada CV. Wastu Citra Pratama. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13(3), 2018, 445-455
- [10]. ^x Anwar, V., Mus, A. R., & Mursalim, M. (2020). Dampak Penerapan e-Faktur dan Efisiensi Pengisian SPT Terhadap Motivasi Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 3(2), 166-179.
- [11]. ^{xi} Nurhaqqidah, D., & Wati, C. H. S. (2020). Analisis Penerapan Faktur Pajak Elektronik Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Musamus Accounting Journal*, 2(2), 50-60.
- [12]. ^{xii} Hill, M., & Hupe, P. (2002). *Implementing public policy: Governance in theory and in practice*. Sage.
- [13]. ^{xiii} Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). Metodologi penelitian. *Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya*.
- [14]. ^{xiv} Miles, Mathew B & Huberman, A.M. 2014. Analisis Data Kualitatif Buku Sumbet Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI PRESS.
- [15]. ^{xv} Indonesia, P. (2014). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelopran Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. *Jakarta: Sekretariat Negara*.