

Penerapan e-Faktur dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (Studi Kasus di PT Karunia Multitrade Indonesia)

Dian Anita¹, Tia Anggraeni²

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

E-mail: diananita@digitechuniversity.ac.id¹, tia10221037@digitechuniversity.ac.id²

Article History:

Received: 19 April 2025

Revised: 03 Juni 2025

Accepted: 12 Juni 2025

Keywords: Pajak, e-Faktur, PPN, Pengusaha Kena Pajak

Abstract: Sistem e-Faktur merupakan aplikasi berbasis elektronik yang memungkinkan PKP untuk membuat dan melaporkan faktur pajak secara digital, menggantikan faktur pajak manual yang rawan dengan manipulasi data. Dengan adanya e-Faktur, proses pembuatan faktur menjadi lebih jelas dan transparan, lebih mudah untuk diawasi, serta mengurangi potensi terjadinya kecurangan atau penghindaran pajak. Meskipun e-Faktur diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan pengusaha terhadap kewajiban perpajakan, implementasinya menghadapi berbagai tantangan. Terutama bagi PKP usaha kecil-menengah yang baru berdiri dan tidak memungkinkan untuk menggunakan jasa konsultan pajak secara terus menerus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem e-Faktur dan efektivitas serta efisiensinya dalam meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan kendala yang dihadapi PKP dalam mengoperasikan sistem ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Objek penelitian dalam studi ini adalah PT Karunia Multitrade Indonesia. PT Karunia Multitrade Indonesia adalah Badan Usaha yang bergerak di bidang perdagangan plastik vakum untuk kemasan daging. Perusahaan ini didirikan pada bulan Agustus 2024. Secara keseluruhan, sistem e-faktur terbukti efektif dan efisien dalam meningkatkan kepatuhan PKP, meskipun masih perlu adanya evaluasi dan perbaikan pada beberapa aspek implementasi untuk memastikan keberlanjutan dan pencapaian tujuan perpajakan yang lebih baik.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber daya terpenting suatu negara untuk mendorong pembangunan dan menjalankan fungsi pemerintahan adalah pajak. Salah satu kategori pajak yang memiliki dampak signifikan terhadap kemakmuran suatu negara adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN), di mana jenis pajak ini dikenakan pada perdagangan barang dan/atau jasa. PPN memiliki karakteristik unik yang tidak sepenuhnya bersifat statis, di mana beban pajaknya pada akhirnya dialihkan kepada

konsumen melalui mekanisme penetapan harga jual.

Meskipun kontribusinya signifikan, tingkat kepatuhan PKP dalam melaporkan SPT Masa PPN di Indonesia dapat dikatakan masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain pelaporan yang tidak akurat, penyalahgunaan faktur pajak, serta perubahan regulasi yang seringkali membingungkan Wajib Pajak. Prosedur administrasi perpajakan yang dianggap kompleks juga turut menyulitkan Pengusaha Kena Pajak (PKP), terutama dalam hal pembuatan faktur pajak, pengisian SPT, serta pelaporan dan pembayaran pajak.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan dan efisiensi, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan sistem e-Faktur, yaitu aplikasi berbasis elektronik yang mewajibkan PKP menerbitkan faktur pajak secara digital. Sistem ini diberlakukan secara nasional sejak 1 Juli 2016 dan bertujuan untuk meningkatkan transparansi, mengurangi potensi penyalahgunaan, serta mempermudah proses pelaporan pajak. Namun, implementasi sistem e-Faktur masih mengalami hambatan, seperti kurangnya pemahaman dari pengguna, rendahnya pelatihan yang diselenggarakan, serta kendala teknis pada integrasi sistem. Tantangan ini terutama dirasakan oleh pelaku usaha baru atau skala kecil-menengah yang belum memiliki kapasitas sumber daya manusia yang memadai.

Salah satu studi kasus yang relevan adalah PT Karunia Multitrade Indonesia, sebuah perusahaan yang sejak awal pendiriannya telah berstatus sebagai PKP. Perusahaan ini menghadapi hambatan dalam pengelolaan perpajakan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan pajak dan faktur pajak. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan merekrut seorang *FAT Manager* yang berpengalaman dan bertanggung jawab atas pelaporan serta pengelolaan keuangan dan pajak. Namun, karyawan tersebut masih bekerja di perusahaan lain, sehingga terdapat keterbatasan waktu dalam menangani kewajiban pajak di kedua perusahaan secara bersamaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi e-Faktur dan pengaruhnya terhadap kepatuhan perpajakan di perusahaan ini menjadi penting untuk dilakukan sebagai bagian dari usaha dalam memperkuat sistem perpajakan nasional.

LANDASAN TEORI

Elektronik Faktur (E-Faktur)

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2022 Pasal I, Faktur Pajak adalah dokumen yang merinci perjanjian yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) saat melakukan kegiatan usaha yang melibatkan barang atau jasa yang dikenakan pajak. Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) adalah dokumen yang diberikan oleh Direktur Pajak kepada PKP melalui prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. NSFP terdiri dari angka dan huruf, atau kombinasi keduanya, sesuai dengan ketentuan dari Direktorat Pajak. Dokumen Faktur Pajak ini harus dijelaskan oleh PKP melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN. Aturan yang ditetapkan oleh Direktur Pajak menyatakan bahwa faktur pajak yang digunakan oleh PKP dalam melakukan transaksi Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak harus dalam format elektronik.

Faktur Pajak berbasis elektronik, yang lebih dikenal sebagai e-Faktur, dibuat dengan menggunakan aplikasi atau sistem yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan harus disertai dengan Tanda Tangan Elektronik. e-Faktur merupakan dokumen digital yang dihasilkan oleh perangkat atau program e-Faktur. Program e-Faktur disertai dengan panduan penggunaan, yang merupakan komponen krusial dari aplikasi ini. Setelah melakukan pelaporan melalui e-Faktur, PKP tidak perlu lagi mencetak Faktur Pajak dalam bentuk kertas (*hardcopy*).

Pengusaha Kena Pajak (PKP) diwajibkan untuk membuat Faktur Pajak berbasis elektronik (e-Faktur) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, kewajiban ini tidak hanya terbatas pada

pembuatan, tetapi juga mencakup penerapan e-Faktur yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Apabila PKP membuat e-Faktur yang tidak sesuai dengan ketentuan tersebut, maka akan dikenakan sanksi administratif sebesar 2% dari Dasar Pengenaan Pajak (DPP), sebagaimana diatur dalam Pasal 14 ayat (4) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Apabila e-Faktur yang dibuat oleh PKP tidak memenuhi ketentuan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka pembeli Barang Kena Pajak dan/atau penerima Jasa Kena Pajak tidak dapat mengkreditkan Pajak Masukan yang tercantum dalam e-Faktur tersebut. Hal ini menegaskan pentingnya ketepatan dan kepatuhan dalam penggunaan e-Faktur oleh PKP untuk menjamin validitas Pajak Masukan bagi pihak pembeli atau penerima jasa.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan kepada konsumen Barang Kena Pajak (BKP) dan/atau Jasa Kena Pajak (JKP) di dalam daerah Pabean, yang berada di luar batas wilayah hukum Indonesia.

PPN dikenal sebagai pajak dengan tarif tunggal, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Tarif PPN yang sebelumnya sebesar 10% telah dinaikkan menjadi 11% dan mulai diberlakukan pada bulan April 2022. Melalui Peraturan Pemerintah, tarif PPN dapat ditetapkan dalam kisaran 5% hingga 15%.

Untuk ekspor Barang Kena Pajak, tarif PPN ditetapkan sebesar 0%. Tarif 0% ini bukan berarti Pajak Pertambahan Nilai dihapuskan, melainkan memberikan hak bagi Pengusaha Kena Pajak untuk mengkreditkan atau meminta pengembalian atas Pajak Masukan yang telah dibayarkan sebelumnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), PPN merupakan pajak yang dikenakan kepada konsumen di Indonesia atas konsumsi barang dan jasa, dan diterapkan pada setiap tahap dalam proses produksi dan distribusi. PPN mengatur seluruh konsumsi barang atau jasa yang berada dalam yurisdiksi hukum Indonesia. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009, yang kemudian diperbarui dalam Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) Tahun 2021, dinyatakan bahwa:

1. Tarif PPN ditetapkan sebesar 11% (sebelas persen).
2. Mulai tanggal 1 Januari 2025, tarif PPN dapat dinaikkan hingga maksimum 12%.
3. Ketentuan tarif PPN diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah (PP) yang ditetapkan bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam pembahasan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN).

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131 Tahun 2024, terdapat perubahan peraturan mengenai penerapan PPN sebesar 12% yang akan berlaku sejak tanggal 1 Januari 2025, dan hanya diterapkan pada barang yang termasuk kategori mewah. Perhitungan PPN dilakukan dengan mengalikan tarif PPN 12% dengan Dasar Pengenaan Pajak (DJP), yang merupakan nilai lain yang ditentukan sebesar 11/12 dari harga penjualan, nilai masuk, atau substitusi.

Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Hasanudin et al. (2020) menyatakan kepatuhan perpajakan menunjukkan situasi di mana seorang wajib pajak melaksanakan seluruh tanggung jawabnya perpajakannya sambil juga menikmati hak-haknya. Kepatuhan ini mencakup kewajiban wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan memperkirakan jumlah pajak yang harus dibayar. Jika tingkat

kepatuhan para pembayar pajak tinggi, pendapatan negara dari sektor perpajakan akan bertambah. Kepatuhan yang tinggi juga memberikan manfaat positif bagi negara dan masyarakat, seperti mendukung pembangunan negara dan mencapai target penerimaan pajak nasional.

Dengan demikian, teori kepatuhan dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor seperti peraturan perpajakan, penyuluhan pajak, tingkat pajak, serta pemahaman Wajib Pajak mengenai tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Peraturan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (5), Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan/atau Jasa Kena Pajak (JKP) sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai Tahun 1984 beserta seluruh perubahannya. PKP merujuk pada individu atau badan yang terlibat dalam usaha atau pekerjaan terkait dengan produksi barang, mengimpor barang, mengekspor barang, aktifitas perdagangan, pemanfaatan barang tidak berwujud dari luar negeri, penyediaan layanan, atau penggunaan layanan dari luar negeri (Kaisar Riza Salman, 2017).

Berdasarkan dua definisi tersebut, Pengusaha Kena Pajak (PKP) dapat diartikan sebagai orang pribadi atau badan usaha yang terlibat dalam kegiatan yang umumnya dikenai pajak. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, PKP merupakan pelaku usaha yang mengelola Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP) sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai. Namun, menurut Kautsar Riza Salman (2017), PKP juga mencakup pihak-pihak, baik perorangan maupun badan usaha, yang melakukan kegiatan seperti produksi, impor, ekspor, perdagangan, serta pemanfaatan barang tidak berwujud atau jasa dari luar daerah Pabean. Definisi ini menunjukkan pentingnya peran pelaku usaha dalam aktivitas ekonomi yang menjadi tolak ukur pengenaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Efektivitas dan Efisiensi

Syam (2020) menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur dengan menilai sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan, serta membandingkannya dengan *input* yang digunakan oleh organisasi atau individu. Di sisi lain, Astuti (2019) menyatakan bahwa efektivitas terjadi ketika tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan memperhatikan anggaran yang ada, waktu yang telah ditentukan, dan tenaga kerja yang tersedia. Ukuran efektivitas dinilai berdasarkan seberapa baik tujuan yang telah ditetapkan dapat diraih. Agustina (2020) mengemukakan bahwa semakin dekat hasil dari suatu kegiatan dengan target yang diinginkan, maka tingkat efektivitasnya akan semakin tinggi, dan sebaliknya.

Pandiangan (2018) menyatakan Efektivitas dalam konteks perpajakan di Indonesia merujuk pada sejauh mana program perpajakan dapat mencapai hasil yang sesuai dengan target yang diinginkan. Penerapan e-Faktur PPN merupakan contoh efektivitas dalam perpajakan yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses perpajakannya.

Salah satu cara untuk mendefinisikan efisiensi adalah sebagai rasio antara hasil yang diperoleh (*output*) dan *input* (sumber daya). Efisiensi ini dapat ditingkatkan dengan membandingkan harga saat ini dengan harga standar yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti anggaran. Berdasarkan penelitian yang telah disebutkan, efisiensi dapat dilihat sebagai perbandingan antara hasil yang diperoleh dan sumber daya yang digunakan (Volden, 2019).

Efektivitas dan efisiensi adalah dua konsep yang umum digunakan untuk menilai kinerja organisasi atau individu, meskipun keduanya memiliki arti yang berbeda namun saling terkait.

Efektivitas tercapai setelah unsur efisiensi terpenuhi. Efektivitas dan efisiensi adalah dua konsep yang memiliki keterkaitan erat dalam mengevaluasi kinerja suatu organisasi atau individu. Efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai, di mana tingkat efektivitas akan semakin tinggi jika hasil yang diperoleh mendekati tujuan yang diinginkan. Faktor-faktor seperti anggaran, waktu, dan sumber daya manusia turut mempengaruhi tingkat efektivitas. Di sisi lain, efisiensi lebih fokus pada pemanfaatan sumber daya secara maksimal dengan membandingkan antara sumber daya yang digunakan dan hasil yang diperoleh (Pandiangan, 2018).

Berdasarkan penjelasan mengenai efektivitas dan efisiensi di atas, apabila dihubungkan dalam konteks perpajakan berarti bagaimana suatu sistem perpajakan tersebut berjalan dengan efektif dalam proses untuk mencapai tujuannya. Berdasarkan Pedoman Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan yang diterbitkan pada tahun 2006 dengan nomor 13, efisiensi dapat diartikan sebagai memperoleh hasil terbaik dengan memanfaatkan sumber daya yang telah ditentukan..

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis yang bersifat induktif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan. Jenis deskriptif diterapkan untuk menyajikan suatu ilustrasi dengan cara yang terstruktur, objektif, dan tepat tentang informasi yang diperoleh selama berlangsungnya penelitian. Sedangkan pendekatan induktif dipilih karena analisis data dilakukan dengan menarik makna dari fakta-fakta empiris yang ditemukan di lapangan untuk kemudian disimpulkan menjadi pola, konsep, atau teori baru yang relevan dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Berdasarkan Sugiyono (2020), wawancara diterapkan sebagai metode pengumpulan informasi saat peneliti berkeinginan untuk melaksanakan penelitian awal guna menemukan isu yang akan diteliti, serta untuk memperoleh data yang lebih mendalam dari sejumlah sedikit responden. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan *FAT Manager* yang bertanggung jawab dalam pengelolaan serta pelaporan keuangan dan perpajakan di perusahaan PT Karunia Multitrade Indonesia.

2. Observasi

Berdasarkan Sugiyono (2020), observasi adalah metode pengumpulan informasi yang memiliki karakteristik unik jika dibandingkan dengan metode yang lain. Selain itu, observasi juga mencakup pencarian sumber data dari berbagai referensi seperti jurnal, artikel, Undang-Undang Perpajakan, dan Peraturan Menteri. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat proses penerbitan e-Faktur PT Karunia Multitrade Indonesia. Selain itu, observasi juga dilakukan dengan pencarian data dan teori dari berbagai referensi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data sekunder yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya. Menurut Sugiyono (2020), dokumentasi merupakan langkah pengumpulan bukti tentang kejadian yang sudah berlangsung, yang bisa berupa teks, gambar/foto, atau karya penting yang diciptakan oleh orang atau organisasi. Metode dokumentasi ini digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data berupa berbagai dokumen, seperti dokumentasi lokasi penelitian, dokumentasi bersama narasumber, serta foto-foto dokumenter lainnya.

Metode Analisis Data**1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam. Pada tahap pertama, peneliti melakukan penyelidikan terhadap situasi sosial atau objek penelitian dengan menggunakan informasi yang akurat dan beragam.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan dan seleksi terhadap data yang telah diperoleh, dengan menekankan pada aspek-aspek penting yang relevan. Tujuannya adalah untuk memfokuskan analisis dan mengidentifikasi pola atau tema utama.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk naratif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian serta mendukung proses analisis lanjutan.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan diambil berdasarkan pola-pola yang ditemukan selama proses analisis. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan bersifat valid dan sesuai dengan data yang diperoleh, sehingga menghasilkan pemahaman baru terhadap objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan e-Faktur terbukti meningkatkan efisiensi dalam pelaporan pajak, dengan menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Sistem ini memudahkan Pengusaha Kena Pajak dalam proses pelaporan karena mampu memvalidasi data secara otomatis dan mempercepat pengiriman data ke otoritas pajak. Hal ini sangat bermanfaat dalam mengurangi beban administratif yang biasanya dibebankan kepada pengusaha atau pegawai yang bertanggung jawab atas pelaporan pajak.

Bagi PT Karunia Multitrade Indonesia, sebagai perusahaan baru yang langsung dikukuhkan sebagai PKP, e-Faktur memberikan keuntungan dalam menghemat biaya operasional. Dengan desain sistem yang fleksibel dan mudah dioperasikan, perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk menggunakan jasa konsultan pajak, sehingga dapat lebih fokus pada pengembangan usahanya.

Hal ini selaras dengan temuan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ndruru et al. (2023), yang menyatakan bahwa e-Faktur meningkatkan efisiensi dalam proses pembuatan atau penerbitan faktur pajak karena tidak memerlukan proses manual yang memakan waktu. Selain itu, penerapan e-Faktur dapat membantu PKP dalam menghemat biaya kertas. Hal ini dikarenakan dengan implementasi e-Faktur memberikan opsi bagi perusahaan untuk mencetak faktur atau tidak.

Dalam implementasi sistem e-Faktur, penting bagi PKP untuk memahami pengelolaan dan pelaporannya. PKP bisa mempelajari metode pelaporan melalui konsultan pajak, kantor pelayanan pajak di mana PKP terdaftar, atau melewati platform media sosial yang dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur sangat efisien, tidak hanya dalam hal biaya, waktu, dan proses pelaporan, tetapi juga dalam kemudahan dan fleksibilitas proses pembelajaran yang dapat diakses dengan mudah.

Dari pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa e-Faktur merupakan contoh efisiensi dalam pelaporan pajak yang menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Penerapannya sudah sangat baik, terbukti dengan kepuasan yang dirasakan oleh PT Karunia Multitrade Indonesia, yang merasakan manfaat efisiensi dalam segi biaya, waktu, dan proses pelaporan menggunakan sistem e-Faktur.

Dalam usaha untuk meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), penerapan sistem e-Faktur telah terbukti berhasil secara efektif, terutama bagi PT Karunia Multitrade Indonesia. Faktor pertama yang mendukung kepatuhan adalah efisiensi, karena sistem ini

mempermudah pembuatan dan pelaporan faktur pajak, menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Fitur pengoreksian otomatis juga menurunkan kemungkinan terjadinya kesalahan saat mengisi faktur. Faktor kedua adalah kendala sistem, seperti error yang dapat menghambat pelaporan SPT Masa PPN. Namun, masalah ini dapat diselesaikan dengan cepat, sehingga pelaporan tetap dapat dilakukan tepat waktu.

Efektivitas sistem e-Faktur dalam pelaporan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Sistem ini mempermudah proses pembuatan dan pembaruan faktur pajak, serta mengurangi potensi masalah yang mungkin timbul. Selain itu, e-Faktur juga memfasilitasi PKP dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan cara yang tepat waktu dan akurat. Dengan demikian, sistem e-Faktur telah berkembang menjadi suatu metode yang efisien dan efektif dalam mendukung peningkatan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku bagi Pengusaha Kena Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Ndruru et al. (2024), yang menyatakan bahwa implementasi e-Faktur pajak berhasil dan efisien. Keberhasilan ini tidak hanya memberikan manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), tetapi juga berdampak signifikan terhadap Pengusaha Kena Pajak (PKP). Pada akhirnya, berbagai keuntungan yang diperoleh ini turut membantu PKP serta wajib pajak lainnya dalam meningkatkan tingkat kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan yang berlaku.

Walaupun e-Faktur memberikan banyak kemudahan, PKP seringkali mengalami tantangan dalam proses pelaporannya, seperti jaringan internet dan gangguan teknis yang disebabkan oleh *server* yang tidak berfungsi atau sedang dalam pemeliharaan sistem. Untuk mengatasi kendala koneksi, PKP perlu memastikan internet yang stabil. Meskipun masalah *server* biasanya hanya berlangsung singkat, hal ini tetap memengaruhi kepatuhan PKP karena menghambat pelaporan. Selain itu, pemberitahuan dari DJP mengenai perbaikan sistem tidak berjalan efektif, karena tidak semua PKP melakukan pemeriksaan secara teratur pada situs DJP untuk mengetahui kondisi sistem e-Faktur.

Hal ini sesuai dengan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Nurhayati pada tahun 2022 yang mengungkapkan bahwa apabila sedang terjadi perbaikan atau pembaruan sistem, terkadang PKP harus melakukan install versi terbaru dan melakukan login ulang. Selain itu, jaringan e-Faktur terkadang lambat, hal ini dipengaruhi pula oleh koneksi internet dan banyaknya aktivitas pengguna yang mengakses e-Faktur.

Walaupun demikian, dengan mempertimbangkan bahwa batas waktu pengajuan SPT Masa PPN adalah paling lambat satu bulan setelah akhir bulan pelaporan, hal ini memberikan PKP cukup waktu untuk menunggu perbaikan sistem serta mengajukan SPT Masa PPN-nya dalam periode waktu yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan perawatan dan pemeliharaan sistem secara berkala untuk menghindari kendala teknis dan memastikan kelancaran pelaporan pajak.

KESIMPULAN

E-Faktur merupakan perangkat lunak digital yang memungkinkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk menghasilkan data dalam format elektronik, menggantikan metode manual yang memiliki potensi risiko tinggi dalam pengaruhnya terhadap pengajuan informasi. Sejak tanggal 1 Juli 2016, setiap PKP di Indonesia diwajibkan untuk menyampaikan fakta pajak dalam bentuk elektronik, atau e-Faktur, sebagai upaya untuk mengidentifikasi fakta pajak yang tidak dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan e-Faktur Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem e-Faktur pada PT Karunia Multitrade Indonesia terkendala pada kurangnya pengetahuan SDM dan keterbatasan waktu karyawan berpengalaman sehingga adanya hambatan dalam proses implementasinya. Namun, sistem e-faktur ini membantu efisiensi dalam segi biaya, waktu, dan proses pelaporan menggunakan sistem e-Faktur. Sistem e-faktur mampu mengurangi beban administratif bagi PT Karunia Multitrade Indonesia sebagai perusahaan baru karena proses pelaporan yang tidak memakan banyak waktu dan biaya. Dengan adanya sistem ini, potensi penghindaran pajak dapat diminimalisir, sehingga mendorong terciptanya sistem perpajakan yang lebih adil dan efisien.
2. Penerapan sistem e-Faktur PPN bukan hanya efisien secara operasional perusahaan tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepatuhan PKP. PT Karunia Multitrade Indonesia sebagai salah satu contoh perusahaan yang termotivasi untuk melaporkan pajaknya secara rutin dan tepat waktu setelah merasakan manfaat kemudahan dalam proses pelaporan pajaknya menggunakan e-Faktur. Oleh karena itu, sistem e-Faktur terbukti efisien dan efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan PKP.
3. Adanya kendala dalam implementasi sistem e-faktur seperti yang dipaparkan oleh narasumber PT Karunia Multitrade Indonesia. Kendala teknis tersebut berupa server yang seringkali down sehingga menghambat proses penerbitan e-Faktur. Selain itu, kendala lainnya yang berasal dari user yaitu berupa koneksi internet yang tidak stabil dapat menghambat proses pelaporan.

Secara keseluruhan, sistem e-faktur terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak, meskipun masih perlu adanya evaluasi dan perbaikan pada beberapa aspek implementasi untuk memastikan keberlanjutan dan pencapaian tujuan perpajakan yang lebih baik.

Berdasarkan temuan studi yang telah ada sejauh ini, terdapat beberapa saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Perusahaan dan karyawan perlu untuk memerhatikan skala pembagian waktu dan tenaga agar proses penerbitan e-faktur dan SPT Masa PPN dapat berjalan dengan efisien.
2. Pengusaha Kena Pajak diharapkan untuk menyiapkan *device* dan koneksi *internet* yang stabil guna menghindari kendala-kendala teknis.
3. Pemerintah perlu menyelenggarakan sosialisasi dan pelatihan e-Faktur untuk mendukung pemahaman yang lebih baik bagi PKP dalam implementasi sistem e-Faktur ini.
4. Bagi DJP untuk lebih meningkatkan sistem dan aplikasi e-Faktur agar mengurangi potensi kendala dan hambatan pelaporan seperti sistem *error* atau *maintenance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I. (2020). Efektivitas Pembelajaran Matematika Secara Daring di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Berpikir Kreatif. *Jurnal Matematika*.
- Astuti, E. P. (n.d.). Efisiensi dan Efektivitas Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
- Hasanudin. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, Vol 5(1), 65-85.
- Nataherwin, Dewi, Syanti, & Widyasari. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 9(2), 2622-8165.
- Ndruru, Zai, Hulu, & Telaumbanua. (2023). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penerapan E-Faktur PPN Guna Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di CV. Valerie Kencana. *Jurnal EMBA*, 11 No. 4, 11-20.

- Nurhayati. (2022). Analisis Penggunaan, Pemahaman, dan Efektivitas Faktur Elektronik Dalam Pelaporan ke SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus di PT> Pomona Indah Permai). *Vol. 16, No. 4*, 1010-1026.
- Pandiangan, L. (2018). *Administrasi Perpajakan*. Pamekasan: Erlangga.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), No PER-31/PJ/2017 Pasal 11 Tentang Pengusaha Kena Pajak. (n.d.).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. (n.d.).
- Peraturan Dirjen Pajak Nomor Per-03/PJ/2022 Tentang Faktur Pajak*. (n.d.).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. (n.d.).
- Pujiati. (2024, Oktober). *Pendekatan Induktif dan Deduktif dalam Penelitian*. Retrieved from Deepublish: <https://penerbitdeepublish.com/pendekatan-induktif-dan-deduktif-dalam-penelitian/>
- Salman, K. R. (2017). *Perpajakan PPH dan PPN*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bongkar Muat di Kota Bengkulu. *Jurnal Escaf*, 866-896.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Umar, H. (2019). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM). (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 Tentang KUP. (n.d.).
- Volden, G. H. (2019). Assessing Public Projects Value For Money: An Empirical Study Of The Usefulness of Cost-Benefit Analysis In Decision-Making. *International Journal of Project Management*.