

ABSTRAKSI

Perubahan kelembagaan merupakan perubahan regulasi atau aturan yang sengaja diciptakan dengan tujuan mengubah atau menurunkan biaya transaksi. Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya transaksi dalam perpajakan. Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah melakukan reformasi perpajakan. Pertama, pemerintah mengubah sistem pungutan pajak dari *Official Assesment System* (OAS) menjadi *Self Assesment System* (SAS) namun, upaya tersebut belum optimal karena SAS malah meningkatkan biaya kepatuhan pajak. Pada reformasi perpajakan selanjutnya, pemerintah membangun sistem administrasi perpajakan modern salah satunya adalah *e-faktur* yang merupakan aplikasi pembuat faktur pajak online untuk menurunkan biaya kepatuhan PPN.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) menemukan perubahan komponen biaya kepatuhan pajak melalui deskripsi prosedur pemungutan hingga pelaporan SPT Masa PPN sebelum dan setelah *e-faktur*; 2) mendeskripsikan peran *e-faktur* dalam mengubah biaya kepatuhan yang dialami wajib pajak; 3) mengetahui perbedaan jumlah biaya kepatuhan pajak PPN sebelum dan setelah *e-faktur*.

Pendekatan kualitatif studi kasus digunakan untuk menjawab tujuan 1 dan 2, kemudian tujuan 3 dijawab dengan membandingkan dan melakukan uji beda pada hasil perhitungan jumlah biaya kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-faktur* menghilangkan biaya langsung berupa biaya langsung membeli atau mencetak blanko faktur pajak dan menurunkan biaya waktu untuk membuat faktur pajak dan mengisi SPT. Penerapan *e-faktur* pertama kali membuat wajib pajak menanggung biaya waktu yang besar untuk memahami dan mempelajari *e-faktur*. Mayoritas *key persons* wajib pajak merasa bahwa *e-faktur* tidak mengurangi biaya kepatuhan. Berdasarkan hasil uji beda Wilcoxon Signed-Ranks tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara biaya kepatuhan pajak pada 6 bulan sebelum *e-faktur* dan 6 bulan setelah *e-faktur* digunakan. Terdapat perbedaan yang signifikan antara estimasi jumlah biaya kepatuhan pajak pada satu tahun sebelum dan satu tahun setelah *e-faktur*. Jumlah estimasi biaya kepatuhan menurun 31% dari satu tahun tanpa *e-faktur*. Hal ini, menunjukkan bahwa *e-faktur* sebagai salah satu bentuk perubahan kelembagaan, tidak dapat langsung menurunkan biaya transaksi, biaya transaksi akan meningkat sementara selama pelaksanaannya ada dalam proses beradaptasi.

Kata Kunci: Biaya kepatuhan pajak, E-faktur, PPN, Wajib pajak badan