

**BIAYA KEPATUHAN PAJAK UMK (STUDI
KASUS *TRANSACTION COST* PADA
PENERAPAN *E-FAKTUR*) DI KPP PRATAMA
SEMARANG CANDISARI**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada
program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**CLARA PALUPI
NIM 12020112130100**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Clara Palupi
Nomor Induk Mahasiswa : 120201121300100
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Ilmu Ekonomi dan Studi
Pembangunan
Judul Skripsi : **Biaya Kepatuhan Pajak UMK (Studi Kasus
Transaction Cost Pada Penerapan *E-Faktur*)
Di KPP Pratama Semarang Candisari**
Dosen Pembimbing : Darwanto, S.E, M.Si.

Semarang, 16 Juni 2016

Dosen Pembimbing



Darwanto, SE., M.Si.

NIP. 197808112008121002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Clara Palupi
Nomor Induk Mahasiswa : 12020112130100
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Ilmu Ekonomi dan Studi
Pembangunan
Judul Skripsi : **Biaya Kepatuhan Pajak UMK (Studi Kasus
Transaction Cost Pada Penerapan *E-Faktur*)
Di KPP Pratama Semarang Candisari**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal, 28 Juni 2016

Tim Penguji:

1. Darwanto, S.E, M.Si
2. Wahyu Widodo, S.E, M.Si, Ph.D.
3. Prof. Dr. Purbayu Budi Santosa, M.S.

(.....
(.....
(.....

Mengetahui,

Pembantu Dekan I,



Anis Chariri, SE., M.Com., Ph.D., Akt.

NIP. 19670809 199203 1001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clara Palupi

NIM : 12020112130100

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Biaya Kepatuhan Pajak UMK (Studi Kasus *Transaction Cost* Pada Penerapan *E-Faktur*) Di KPP Pratama Semarang Candisari**” adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di daftar pustaka.

Saya mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari dosen pembimbing saya, yaitu Darwanto S.E., M.Si.. Apabila di kemudian hari ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 16 Juni 2016

Yang Membuat Pernyataan,

Clara Palupi

NIM. 12020112130100

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

If Allah should aid you, no one can overcome you; but if He should forsake you, who is there that can aid you after Him? And upon Allah let the believers rely.

-Quran (3:160)

When you want something, all the universe conspires in helping you to achieve it.

-Paulo Coelho

I know I'm a mess but I'm trying, I really I'm.

-SRL

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada Papa dan Mama, Keluarga, Sahabat dan Teman-teman yang telah mendukung saya dalam banyak hal.

ABSTRACT

Institutional change is a change in regulations or rules deliberately created aim to changing or reducing transaction costs. Tax compliance costs is transaction costs in taxation. In order to increase tax revenue, the government did tax reform. First, the government changed the system of taxation Official Assessment System (OAS) into a Self Assessment System (SAS) however, these efforts have not been optimal because SAS instead increases tax compliance costs. In the next tax reform, the government build a modern tax administration system one of which is the e-invoice. A tax invoice online application maker to lower the cost of VAT compliance.

The purpose of this study was to: 1) find changes in tax compliance costs component based on descriptions of voting procedures to reporting VAT return period before and after e-invoicing; 2) describe the role of e-invoice in changing compliance costs suffered by the taxpayer; 3) know the amount difference of VAT tax compliance costs before and after e-invoice.

Qualitative approach case study method was used to answer the objectives 1 and 2, then the objective 3 was answered by comparing and perform Wilcoxon Signed Ranks test of amount tax compliance costs. The results showed that the adoption of e-invoicing eliminates direct costs such as the costs to buy or print the invoice taxes form and lowering the cost of time to invoicing and filling the VAT return. Implementation of e-invoice first make taxpayers bear big time cost to understand and learn the e-invoice. The majority of taxpayers key persons feel that the e-invoice does not reduce the cost of compliance. Based on the results of different test-Wilcoxon Signed Ranks there is no significant difference between the cost of tax compliance in the six months before and after the e-invoice is used. However, there are significant differences between the estimated total cost of tax compliance in one year before and one year after the e-invoice. The total estimated compliance costs decreased 31% from one year without e-invoicing. This shows that e-invoice as a form of institutional change, can not directly reduce transaction costs, transaction costs will increase temporarily during the institutional actors is in the process of adapting.

Keywords : Tax compliance costs, E-invoice, VAT, corporate taxpayers

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 pelakunya ada dalam proses beradaptasi.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Biaya Kepatuhan Pajak UMK (Studi Kasus *Transation Cost* Pada Penerapan *E-Faktur*) Di KPP Pratama Semarang Candisari**”. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata S1 Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mengalami hambatan, namun berkat doa, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Terima kasih kepada Allah S.W.T karena atas kebesaran dan kuasa-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, terima kasih untuk kasih sayang dan dukungan yang mama dan papa berikan.
3. Bapak Dr. Suharnomo Kaslan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Bapak Ahmad Syakir Kurnia, S.E., M.Si., Ph.D selaku ketua jurusan IESP dan Dosen IESP.
5. Bapak Darwanto S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, masukan-masukan, dan saran yang sangat berguna bagi penulis selama penulis menjalani studi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.

7. Segenap pegawai KPP Pratama Semarang Candisari dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I yang telah bersedia direpotkan selama penulis melakukan penelitian.
8. Seluruh *key persons* yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
9. Intan Respatining H, Taufika Nurani F, Mahardea Puspa Senja, Shelby Devianty W, Anicha Dien R, Josep Alfredo, M Agha Syaifullah, Muhammad Dzakir Fiqi, Giva Pradipta, Silfia Nurul F dan Mas Ghana Atma Sulistya yang telah banyak membantu penulis.
10. Sahabat-sahabatku Gesrek (Betha, Asti, Citra, Shelby, Silfi, Icha, dan Dea), Fika, Intan, Mayla, Josh, Zaka, Agha dan Bryzan yang telah bersedia menjadi teman dalam suka dan duka.
11. Teman-teman IESP 2012, mas dan mbak serta teman-teman HMJ IESP periode 2012-2013, teman-teman dan adik-adik BEM FEB periode 2013-2014 dan SM FEB periode 2014-2015 yang tidak dibisa disebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak kelemahan. Oleh karenanya, penulis tak lupa mengharapkan saran dan kritik untuk skripsi ini.

Semarang, 16 Juni 2016

Penulis,

Clara Palupi
NIM. 12020112130100

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematia Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1.1 Pengertian Pajak	14
2.1.1.2 Pajak Pertambahan Nilai.....	14
2.1.1.3 Wajib Pajak Badan	16
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	17
2.1.1.5 Asas, Prinsip dan Syarat Pemungutan Pajak.....	19
2.1.1.6 Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>) dan Faktor-faktor yang mempengaruhi.....	20
2.1.1.7 Modernisasi Administrasi Perpajakan	23
2.1.1.8 Teori Perubahan Kelembagaan	25
2.1.1.9 Teori Biaya Transaksi	27
2.1.1.10 Biaya Kepatuhan Pajak (<i>Compliance cost</i>).....	31
2.1.2 Penelitian Terdahulu	35
2.2 Kerangka Pemikiran	41
14. BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Deskripsi objek dan informan penelitian	43
3.2 Jenis dan Sumber Data	45
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4 Metode Analisis	46
3.4.1 Metode Kualitatif Studi Kasus.....	47
3.4.2 Perhitungan Biaya Kepatuhan Pajak	50
3.4.3 Uji Beda Wilcoxon Signed-Rank (Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon)	51

BAB IV PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Objek Penelitian	53
4.1.1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari	53
4.1.2 Karakteristik <i>Key persons</i>	56
4.2 Deskripsi Prosedur Pemungutan, Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Sebelum dan Setelah <i>E- Faktur</i>	60
4.3 Deskripsi Peran <i>E-faktur</i> dalam Menurunkan Biaya Kepatuhan yang dirasakan Wajib Pajak	70
4.4 Perbedaan Komponen dan Jumlah Biaya Kepatuhan Pajak Sebelum dan Setelah <i>E-Faktur</i>	75
BAB V PENUTUP	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Batasan Penelitian	89
5.3 Saran	90
5.3.1 Implikasi Kebijakan	90
5.3.2 Saran Penelitian Selanjutnya	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Hibah tahun 2010-2016 (Triliyun Rupiah).....	2
Tabel 1.2	Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Indonesia 2010-2011	4
Tabel 1.3	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan Provinsi Jawa Tengah bagian Utara tahun 2011-2015.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 4.1	Perkembangan Jumlah Wajib Pajak KPP Semarang Candisari Tahun 2010-2015.....	53
Tabel 4.2	Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Semarang Candisari tahun 2011-2015	54
Tabel 4.3	Karakteristik <i>Key persons</i> Berdasarkan Status <i>Key persons</i> dalam Badan Usaha	57
Tabel 4.4	Karakteristik <i>Key persons</i> Berdasarkan Sektor Badan Usaha	58
Tabel 4.5	Karakteristik <i>Key persons</i> Berdasarkan Umur <i>Key persons</i>	58
Tabel 4.6	Karakteristik <i>Key persons</i> Berdasarkan Jumlah Pajak yang dibayarkan tahun Pajak 2015.....	59
Tabel 4.7	Biaya Kepatuhan Pajak pada Proses Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan SPT Masa PPN Sebelum <i>E-faktur</i>	64
Tabel 4.8	Biaya Kepatuhan Pajak pada Proses Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan SPT Masa PPN Setelah <i>E-faktur</i>	68
Tabel 4.9	Komponen Biaya Kepatuhan PPN Sebelum <i>E-faktur</i>	76
Tabel 4.10	Komponen Biaya Kepatuhan PPN Bulan Juli tahun 2015	76
Tabel 4.11	Perubahan Biaya Kepatuhan Pajak PPN Sebelum dan Setelah <i>E-faktur</i> pada Tahun Pajak 2015 (Rupiah)	78
Tabel 4.12	Rata-rata Perubahan Jumlah Biaya Kepatuhan Pajak PPN tahun Pajak 2015 (Rupiah).....	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Wilcoxon Signed Ranks pada Biaya Kepatuhan Pajak PPN 6 Bulan Sebelum <i>E-faktur</i> dan 6 Bulan Setelah <i>E-faktur</i>	80
Tabel 4.14	Komponen Biaya Kepatuhan Pajak Setelah <i>E-faktur</i>	81
Tabel 4.15	Estimasi Jumlah Biaya Kepatuhan Pajak Satu Tahun Sebelum dan Setelah <i>E-Faktur</i> (Rupiah)	81
Tabel 4.16	Hasil Uji Wilcoxon Signed Ranks pada Estimasi Biaya Kepatuhan Pajak Satu Tahun Sebelum <i>E-faktur</i> dan Satu Tahun Setelah <i>E-faktur</i>	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor Timbulnya Biaya Transaksi menurut Williamson.....	29
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1	Modifikasi Dampak Perubahan Kelembagaan Terhadap Biaya Transaksi	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Deskripsi Umum Key Persons Wajib Pajak	96
Lampiran B Data Biaya Kepatuhan Ppn 6 Bulan Sebelum Dan Setelah E-Faktur Dan Estimasi Biaya Kepatuhan Pajak 1 Tahun Sebelum Dan Setelah E-Faktur	100
Lampiran C Olah Data Deskriptive Statistics	104
Lampiran D Hasil Olah Data Uji Wilcoxon Signed- Ranks	105
Lampiran E Pedoman Wawancara Key Persons Wajib Pajak	107
Lampiran F Surat Izin Penelitian	111
Lampiran G Dokumentasi	112
Lampiran H Curriculum Vitae.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai tiga fungsi dalam bidang ekonomi. Musgrave (1989) menyebutkan fungsi-fungsi tersebut adalah; Pertama, mengatasi kegagalan pasar (*market failure*) yang disebabkan adanya barang-barang publik, eksternalitas, dan pasar persaingan tidak sempurna. Kegagalan pasar yang terjadi mengakibatkan inefisiensi sumberdaya dalam sistem pasar. Untuk itu, pemerintah berfungsi sebagai penyedia barang publik, pemerintah membuat peraturan (undang-undang) dan menerapkan pajak serta subsidi agar eksternalitas negatif dapat dikurangi, pemerintah juga melakukan penetapan harga maksimum (*ceiling price*) untuk melindungi konsumen pada pasar persaingan tidak sempurna. Kedua, mendistribusikan pendapatan dan kekayaan untuk mencapai pemerataan dan keadilan. Pemerintah mendistribusikan sumber daya dari masyarakat mampu untuk menjamin kesejahteraan masyarakat miskin, dengan cara menyalurkan penerimaan pajak dari penghasilan masyarakat mampu kepada masyarakat miskin dalam bentuk subsidi baik subsidi langsung maupun tidak langsung contohnya pemberian bantuan langsung tunai (BLT) dan subsidi bahan bakar minyak (BBM) . Ketiga, menjaga stabilitas ekonomi negara melalui berbagai usaha untuk mengatasi masalah pengangguran dan fluktuasi ekonomi serta mempertahankan stabilitas harga.

Fungsi-fungsi ekonomi di atas maupun fungsi pemerintah lainnya hanya akan dapat dijalankan apabila terdapat pembiayaan. Pembiayaan tersebut diperoleh dari pendapatan negara berupa penerimaan pajak, penerimaan pendapatan bukan pajak (PNBP) dan penerimaan hibah. Penerimaan pajak merupakan pendapatan negara yang paling bisa diandalkan karena pajak akan terus ada selama masih ada aktivitas ekonomi, sedangkan hibah diperoleh hanya apa bila ada yang memberikan, dan PNBP terbatas karena bergantung pada kekayaan negara yang didominasi oleh kekayaan sumber daya alam.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penerimaan perpajakan dari tahun 2010 hingga 2015 selalu menjadi yang terbesar dibandingkan jumlah PNBP dan hibah. Dibandingkan dengan jumlah total penerimaan negara, penerimaan perpajakan setiap tahunnya selalu berjumlah diatas 70%, sedangkan PNBP hanya diantara 15% hingga 27% dan hibah berjumlah dibawah 1% setiap tahun.

Tabel 1.1
Jumlah Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Hibah tahun 2010-2016 (Triliyun Rupiah)

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Penerimaan Perpajakan	723.3	873.9	980.5	1077.3	1246.1	1489.2
Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	268.9	331.5	351.8	354.8	386.9	269
Hibah	3	5.3	5.8	6.8	2.3	3.3
Total Penerimaan Negara	995.3	1210.6	1338.1	1438.9	1635.4	1761.6

Sumber : Nota Keuangan APBN 2012, 2014, 2015

Penerimaan perpajakan dituntut untuk terus ditingkatkan sejalan dengan meningkatnya kebutuhan pembiayaan negara. Pemerintah melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satu langkah besar yang telah dilaksanakan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi pertama merupakan reformasi undang-undang perpajakan pada tahun 1983, yaitu merubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assesment System* (OAS) menjadi *Self Assasment System* (SAS).

Wajib pajak dalam OAS bersifat pasif, jumlah pajak ditentukan oleh fiskus (petugas pajak) sehingga, dianggap kurang adil dan kurang transparan bagi wajib pajak. Kemudian, OAS juga erat dengan adanya konsekuensi kolusi antara wajib pajak dan fiskus. Waluyo (2007) menyebutkan, perubahan OAS menjadi SAS bertujuan untuk lebih memberikan keadilan dan kepastian hukum serta menyeimbangkan hak dan kewajiban wajib pajak, menciptakan keterbukaan/transparansi, perbaikan administrasi perpajakan dan memenuhi tuntutan aspirasi masyarakat sehingga mendorong kepatuhan sukarela masyarakat akan pajak. Timbulnya kepatuhan sukarela masyarakat dalam SAS tersebut, diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

SAS yang telah berjalan selama 33 belum dapat meningkatkan kepatuhan sukarela masyarakat secara optimal seperti yang diharapkan. Hal ini, dapat dilihat dari angka perbandingan antara realisasi pajak yang dipungut dengan potensi pajak yang sebenarnya ada dalam perekonomian atau *tax coverage ratio*. Fuad Rahmany dalam Gumiwang (2014) selaku Dirjen Pajak menyatakan bahwa *tax coverage* Indonesia

rendah, hanya sekitar 50% dari total yang sesungguhnya ada di perekonomian Indonesia. Masih rendahnya kepatuhan masyarakat Indonesia terhadap pajak juga dapat dilihat dari rasio kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) pajak pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi
Indonesia 2010-2011

Tahun Pajak	Penyampaian SPT Badan	WP Badan Terdaftar	Tingkat Kepatuhan WP Badan	Penyampaian SPT Orang Pribadi	WP Orang Pribadi Terdaftar	Tingkat Kepatuhan Orang Pribadi
2010	304012	1721058	17.69%	7428659	12380193	60%
2011	264980	2397773	15.22%	10934982	16376648	66.77%

Sumber : Hendri, Tesis Universitas Indonesia, 2012, hal 96

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah terutama wajib pajak badan, di mana dari 1.721.058 dan 2.397.773 wajib pajak badan yang terdaftar hanya 17.69% dan 15.22% yang patuh dalam melaporkan SPT pada tahun 2010 dan 2011. Selanjutnya, Tabel 1.3 menunjukkan perkembangan rasio antara jumlah wajib pajak badan yang terdaftar dengan wajib pajak badan yang patuh di Provinsi Jawa Tengah bagian Utara dimana Kota Semarang termasuk didalamnya juga masih rendah.

Tabel 1.3
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan Provinsi Jawa Tengah bagian Utara
tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah WP Badan Terdaftar	Jumlah WP Badan Patuh	Rasio Kepatuhan Pajak
2011	53,741	25,331	47%
2012	72,862	27,438	38%
2013	80,098	30,449	38%
2014	90,280	30,807	34%
2015	95,751	37,053	39%

Sumber : Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I

Rasio kepatuhan pajak sama sekali tidak mengalami peningkatan, meskipun jumlah wajib pajak badan terdaftar dan jumlah wajib pajak patuh terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini karena peningkatan wajib pajak patuh sedikit tidak sebanding dengan peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar, di mana wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan dalam jumlah yang besar setiap tahunnya.

Fakta-fakta diatas mendukung beberapa pendapat yang menyatakan bahwa penerapan SAS kurang tepat. Enny Sri Hartati selaku direktur *Institute for Development of Economics and Finance* (INDEF) dalam Harian Ekonomi Neraca (22 November 2013) menyatakan sistem *self assessment* yang dipakai dalam perpajakan Indonesia akan tepat apabila diterapkan pada negara dengan kelembagaan yang baik, di Indonesia masih sulit karena kesadaran dan kesiapan masyarakat (wajib pajak) masih rendah. Kemudian, Sandford (1990) dalam Mansor dan Hanefah (2008) mengemukakan bahwa penerapan SAS akan menyebabkan penghindaran pajak dan terbukti meningkatkan biaya transaksi perpajakan yang ditanggung wajib pajak atau

biaya kepatuhan pajak (*compliance cost*), karena terjadi pengalihan tanggung jawab urusan perpajakan dari pemerintah ke wajib pajak. Dalam SAS urusan perpajakan akan dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak, mulai dari kegiatan menghitung hingga melaporkan pajak, sedangkan tugas fiskus hanya sebagai pembimbing dan pengawas.

Biaya transaksi merupakan biaya yang harus ditanggung oleh pihak-pihak yang melakukan pertukaran dalam keadaan informasi yang tidak sempurna, perilaku oportunistik, dan keterbatasan rasionalitas pada para pelakunya (Shah, 2014). Prasetyo (2008) mengemukakan bahwa dalam perpajakan biaya transaksi timbul karena dalam kontrak yang mengikat masyarakat sebagai wajib pajak (undang-undang perpajakan) terdapat informasi yang tidak sempurna. Hal itu, muncul karena keterbatasan rasional (*bounded rationality*) manusia yang membuat tidak semua informasi yang kompleks tertuang dalam undang-undang. Celah ketidaksempurnaan informasi dalam satu pasal menyebabkan wajib pajak gagal memahami undang-undang perpajakan akan membuat wajib pajak mengeluarkan biaya lebih besar untuk mengulangi perhitungan dan pelaporan pajak terhutangnyanya. Biaya transaksi dalam perpajakan tersebut adalah biaya yang sering di sebut sebagai biaya kepatuhan pajak (*compliance cost*).

Peningkatan biaya kepatuhan pajak akibat pengalihan tanggung jawab dari pemerintah kepada wajib pajak dalam SAS akan membebani biaya non produksi wajib pajak badan terutama wajib pajak badan usaha mikro dan kecil (UMK). Hal ini, sesuai dengan pernyataan Mansor dan Hanefah (2008) bahwa penerapan SAS akan meningkatkan beban wajib pajak dalam bentuk biaya kepatuhan, yang mungkin tidak

menjadi masalah untuk perusahaan besar tetapi bagi menimbulkan beban berat usaha kecil dan menengah.

Dalam rangka menurunkan *compliance cost* yang meningkat akibat SAS, selanjutnya pemerintah melaksanakan reformasi perpajakan jilid I dan II yang salah satunya adalah melakukan modernisasi administrasi pajak dengan membangun sistem berbasis elektronik diantaranya adalah *e-registration*, *e-SPT*, *e-faktur*, *e-filing*, dan *e-biling*. *E-faktur* merupakan sistem pembuat faktur pajak online yang wajib digunakan wajib pajak badan usaha di wilayah pulau Jawa dan Bali pada bulan Juli tahun 2015.

Penelitian mengenai biaya kepatuhan pajak telah banyak dilakukan di banyak negara, beberapa di antaranya adalah Mansor dan Hanefah pada tahun 2002 dan 2008 melakukan penelitian biaya kepatuhan pajak pada Usaha Kecil Menengah di Malaysia. Eragbhe dan Modugu (2014) meneliti biaya kepatuhan pajak untuk meninjau seberapa kompleks sistem pajak yang mempengaruhi perkembangan Usaha Kecil Menengah di Nigeria, biaya kepatuhan pajak dihitung dikelompokkan menjadi biaya pajak internal, eksternal, biaya suap dan biaya psikologis. Namun, penelitian mengenai dampak modernisasi sistem perpajakan terhadap biaya kepatuhan pajak belum banyak dilakukan, Klun (2009) yang mengkomparasi biaya kepatuhan pajak sebelum dan setelah adanya reformasi pajak berupa *pre-filed return* (pengecekan atau pengisian kembali surat pemberitahuan pajak/return pajak penghasilan pribadi oleh wajib pajak pada jumlah pajak yang telah dihitung oleh pemerintah) dan *e-filing* (pelaporan pajak online) pada wajib pajak pribadi di Slovenia serta Mansor dkk (2009) dan

Ibrahim (2014) yang menghitung estimasi biaya kepatuhan pajak penghasilan pribadi (*Personal Income Tax*) di Malaysia pada sebelum dan sesudah menggunakan *e-filing*.

1.2 Rumusan Masalah

Perubahan sistem pemungutan pajak dari OAS menjadi SAS telah mengalihkan tanggung jawab dari petugas pajak ke wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terhutangannya. Pengalihan tanggung jawab tersebut, mengakibatkan meningkatnya beban biaya kepatuhan pajak. *E-faktur* merupakan produk dari reformasi perpajakan jilid I dan II yang berupa aplikasi pembuatan faktur pajak online yang bertujuan untuk dapat mengurangi biaya kepatuhan wajib pajak badan usaha (DJP, 2007). Dalam perspektif ekonomi kelembagaan, modernisasi administrasi perpajakan merupakan bentuk perubahan kelembagaan yang sengaja diciptakan oleh lembaga/otoritas (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak) yang bertujuan untuk mengubah atau menurunkan biaya transaksi (Yustika, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, penulis berinisiatif melakukan penelitian yang berfokus pada *e-faktur*, bagaimana *e-faktur* dapat mengubah atau menurunkan biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan oleh wajib pajak badan UMK yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Candisari. KPP Pratama Semarang Candisari dipilih, karena tidak ada perbedaan peraturan dan kebijakan antara KPP Pratama di Kota Semarang maupun di seluruh Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini, adalah;

1. Bagaimana perubahan teknis prosedur pelaporan PPN dan peran *e-faktur* yang dirasakan wajib pajak dalam menghilangkan atau mengubah komponen biaya kepatuhan pajak?
2. Apakah jumlah biaya kepatuhan pajak menurun atau berubah setelah penerapan *e-faktur* ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menemukan perubahan komponen biaya kepatuhan pajak melalui deskripsi prosedur pemungutan, perhitungan, penyetoran dan 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*.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan atau manfaat sebagai berikut;

1. Memberikan masukan dan pertimbangan kepada pemerintah otoritas pajak untuk mengoptimalkan penggunaan sistem administrasi modern sehingga biaya kepatuhan pajak semakin tidak memberatkan wajib pajak terutama bagi wajib pajak badan UMK.
2. Memberikan pengetahuan dan wawasan baru dalam ilmu ekonomi kelembagaan dan ekonomi sektor publik terutama ilmu perpajakan mengenai biaya kepatuhan pajak serta melengkapi penelitian-penelitian terdahulu dan menyediakan informasi bagi penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematia Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang tersusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab II berisi tentang landasan teori yang melandasi penelitian, yaitu pengertian pajak, pajak pertambahan nilai (PPN), pengertian wajib pajak badan, sistem dan syarat pemungutan pajak, asas prinsip dan syarat pemungutan pajak, kepatuhan pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhi, modernisasi administrasi perpajakan, teori perubahan kelembagaan, teori biaya transaksi, biaya kepatuhan pajak dan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya serta kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III berisi tentang objek dan informan penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan yaitu, pendekatan penelitian kualitatif, metode studi kasus, uji keabsahan penelitian, biaya kepatuhan pajak dan uji beda wilcoxon.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi gambaran objek penelitian yaitu gambaran KPP Pratama Semarang Candisari dan karakteristik *key persons*. Pembahasan mengenai deskripsi prosedur pemungutan, perhitungan, penyetoran dan pelaporan SPT Masa PPN, deskripsi peran *e-faktur* dalam menurunkan biaya kepatuhan pajak yang dirasakan wajib pajak, serta perbedaan komponen dan jumlah biaya kepatuhan pajak sebelum dan setelah *e-faktur*.

BAB V : PENUTUP

Bab V berisi simpulan, batasan penelitian, dan saran yang terdiri dari implikasi kebijakan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Landasan Teori

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran wajib yang ditetapkan oleh pemerintah dan wajib pajak tidak memperoleh kontraprestasi langsung, akan tetapi akan memperoleh manfaat kehidupan yang relatif aman, sejahtera dan berpendidikan (Nightingale, 2002). Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.1.2 Pajak Pertambahan Nilai

Menurut Waluyo (2009) pajak pertambahan nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi barang dan jasa di dalam negeri (di dalam daerah pabean) oleh orang pribadi atau badan. Sedangkan, menurut Mardiasmo (2009) PPN

merupakan pajak yang dikenakan atas setiap pertambahan nilai dari barang atau jasa dalam peredarannya dari produsen ke konsumen.

Berdasarkan UU No 42 tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas UU No 8 tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) barang dan jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPNBM) disebutkan bahwa PPN dikenakan atas kegiatan sebagai berikut;

- a) Penyerahan Barang Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha;
- b) Impor Barang Kena Pajak;
- c) Penyerahan Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha;
- d) Pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean;
- e) Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean;
- f) Ekspor Barang Kena Pajak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak;
- g) Ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak; dan
- h) Ekspor Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak.

Sedangkan, tarif PPN adalah sebagai berikut;

- a) Tarif Pajak Pertambahan Nilai adalah 10% (sepuluh persen).

- b) Tarif Pajak Pertambahan Nilai sebesar 0% (nol persen) diterapkan atas: ekspor Barang Kena Pajak Berwujud; ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud; dan ekspor Jasa Kena Pajak.
- c) Tarif pajak sebagaimana dimaksud pada point a dapat diubah menjadi paling rendah 5% (lima persen) dan paling tinggi 15% (lima belas persen) yang perubahan tarifnya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Wajib Pajak dalam hal ini yang melakukan pemungutan, penyetoran dan pelaporan PPN disebut dengan Pengusaha Kena Pajak (PKP). PKP merupakan pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang memiliki kewajiban antara lain untuk: 1) Memungut PPN yang terutang; 2) Menyetorkan PPN yang harus dibayar paling lambat pada tanggal 15 masa pajak bulan berikutnya dalam apabila hal Pajak Keluaran (PPN yang dipungut ketika PKP menjual barang atau jasa kena pajak) lebih besar dari pada Pajak Masukan (PPN yang dibayar ketika PKP membeli barang kena pajak atau menggunakan jasa kena pajak) ; dan 3) Melaporkan PPN dengan menggunakan SPT (Surat Pemberitahuan) paling lambat pada tanggal 20 masa pajak bulan berikutnya.

2.1.1.3 Wajib Pajak Badan

Dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan, Badan dijelaskan sebagai sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Wajib Pajak Badan adalah setiap badan usaha baik berupa perseroan terbatas, perseroan komanditer, atau bentuk badan lainnya yang didirikan di Indonesia dan sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta mempunyai hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan pajak yang berlaku di Indonesia.

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan metode atau cara melakukan pemungutan pajak yang berasal dari wajib pajak sehingga dapat mengalir ke dalam kas negara. Terdapat tiga sistem pemungutan pajak, yaitu :

1. Sistem Official Assessment

Sistem pemungutan ini memberi wewenang kepada pemerintah atau aparat pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang yang harus dibayarkan wajib pajak.

2. *Self Assessment System*

Self Assessment System memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri besarnya pajak terutang yang harus dibayarkan.

3. *With Holding System*

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

Pemerintah melakukan reformasi administrasi perpajakan pertama kali, ditandai dengan dikeluarkannya Undang Undang No 6 Tahun 1983 tentang Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sistem pemungutan *Official Assessment System* (OAS) dirubah menjadi *Self Assessment System* (SAS), hal ini disebutkan pada pasal 2 ayat 1 yaitu “Semua Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem *self assessment*, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak”.

Undang-Undang nomor 9 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa salah satu ciri dan corak sistem perpajakan Indonesia yang dijadikan falsafah dan landasan yang menjadi latar belakang dan dasar Undang-undang perpajakan Indonesia adalah “Anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan

untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (*self assessment*), sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat Wajib Pajak”.

2.1.1.5 Asas, Prinsip dan Syarat Pemungutan Pajak

E.R.A Seligman dalam Rosdiana dan Tarigan (2005) merumuskan empat prinsip pemungutan pajak, yang terdiri dari ;

1. Prinsip *fiscal* (yang terdiri dari kaidah *adequacy* atau kecukupan dan kaidah *elasticity* atau keluwesan), yang artinya bahwa pemungutan pajak harus dapat menjamin terpenuhinya kebutuhan pengeluaran negara dan harus pula cukup elastis dalam menghadapi tantangan terhadap perubahan serta perkembangan kondisi perekonomian.
2. Prinsip *administrative* (yang terdiri dari kaidah *certainty*, *convenience*, dan *economy*). Yang dimaksud dengan *certainty* (kepastian) adalah kepastian hukum yang menjadi landasan undang-undang perpajakan, *convenience* berhubungan dengan bagaimana, kapan, di mana dan dalam kondisi seperti apa pajak tersebut dibayarkan. Sedangkan *economy* adalah serupa dengan prinsip *efficiency* yang dikemukakan oleh Adam Smith yaitu biaya untuk memungut pajak harus rendah dari pada jumlah pajak yang dipungut.

3. Prinsip *economic* (yang terdiri dari kaidah *innocuity* dan *efficiency*), *innocuity* artinya bahwa proses pemungutan pajak tidak boleh menimbulkan hambatan perekonomian misalnya menghambat produksi atau investasi karena beban pajak yang ditanggung oleh wajib pajak terlalu besar. Sedangkan kaidah *efficiency* berarti bahwa sistem perpajakan diharapkan berjalan secara praktis sehingga mampu mencapai target yang ditargetkan.
4. Prinsip *ethical* (yang terdiri dari kaidah *uniformity* dan *universality*). Yang dimaksud dengan *uniformity* dan *universality* adalah perlakuan yang sama terhadap wajib pajak atau keadilan yang sebanding.

Tidak jauh berbeda dengan *The Four Maxims* dan prinsip-prinsip yang disebutkan oleh Seligman. Mardiasmo (2009) menyebutkan bahwa terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan dari wajib pajak. Syarat-syarat tersebut adalah; (1) Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan); (2) Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang- Undang (syarat yuridis); (3) Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis); (4) Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial); (5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

2.1.1.6 Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*) dan Faktor-faktor yang mempengaruhi

Kepatuhan adalah motivasi seseorang atau kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Robbins, 2001). Dalam perpajakan kepatuhan diartikan sebagai motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk tunduk, patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan yaitu undang-undang perpajakan.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) mendefinisikan *tax compliance* sebagai ukuran sejauh mana wajib pajak mematuhi (atau tidak patuh/ memenuhi) aturan pajak negaranya, misalnya dengan melaporkan pendapatan, mengajukan kembali, dan membayar pajak tepat waktu. Sedangkan menurut Norman dalam Kiryanto (2000) kepatuhan pajak merupakan suatu situasi dimana ; 1). Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan dalam peraturan perundang – undangan perpajakan. 2). Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas 3). Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar 4). Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

OECD selanjutnya mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dibanyak negara oleh melalui dua pendekatan yaitu pendekatan perspektif ekonomi dan pendekatan perilaku psikologi dan sosiologi wajib pajak (OECD, 2004). Faktor-faktor yang termasuk dalam faktor ekonomi adalah ;

- a) Beban keuangan, jumlah pajak yang harus dibayarkan (terhutang) akan mempengaruhi perilaku kepatuhan, apabila besaran pajak yang harus dibayarkan membebani keuangan seorang wajib pajak maka wajib pajak tersebut cenderung memiliki kemungkinan untuk tidak patuh.
- b) Biaya kepatuhan, dimana terdapat biaya yang harus dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diluar biaya yang seharusnya dibayarkan termasuk waktu yang dibutuhkan untuk melengkapi persyaratan dalam undang-undang, biaya untuk membayar akuntan, biaya tidak langsung yang terkait dengan kompleksitas peraturan pajak, dan termasuk pula biaya psikologis misalnya stres.
- c) Hambatan, yang berupa denda atau ancaman penuntutan. Denda yang besar serta ancaman penuntutan dapat mempengaruhi wajib pajak untuk lebih patuh.
- d) Pendorong, berupa intensif akan berdampak positif terhadap kepatuhan pajak.

Yang termasuk faktor-faktor perilaku psikologis dan sosiologis adalah;

- a) Perbedaan individu, perbedaan karakter individu mempengaruhi perilaku kepatuhan.
- b) Perasaan ketidakadilan, wajib pajak yang merasakan ketidakadilan atau memiliki pengalaman diperlakukan tidak adil dalam sistem perpajakan akan cenderung tidak patuh.
- c) Persepsi resiko rendah, wajib pajak yang merasa resiko yang akan diterima apabila tidak patuh rendah maka ia akan tidak patuh.

- d) Pengambilan resiko. Beberapa orang melihat penghindaran pajak sebagai permainan untuk dimenangkan.

Dalam publikasi hasil penelitian United Nation mengenai perhitungan biaya transaksi pajak pada usaha kecil dan menengah, disebutkan bahwa dari beberapa faktor- faktor ekonomi yang mempengaruhi kepatuhan pajak biaya transaksi faktor yang paling berdampak besar (UN, 2014).

2.1.1.7 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Setelah merubah sistem pemungutan pajak, reformasi perpajakan dilanjutkan dengan Reformasi Perpajakan Jilid I yaitu dengan melakukan modernisasi administrasi perpajakan yang dimulai sejak tahun 2002. Kegiatan ini tujuan untuk : 1) Meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak; 2) Meningkatkan kepercayaan masyarakat; dan 3) Meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak (DJP, 2007). Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan perubahan-perubahan pada beberapa bidang, dua diantaranya yang berdampak besar bagi wajib pajak adalah ; Struktur organisasi kantor pajak dan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Perubahan dalam struktur organisasi, yaitu:

1. Pengabungan tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor

Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

2. KPP melaksanakan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis risiko. Serta, membagi kantor pajak berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (LTO – *Large Taxpayers Office*), KPP Madya (MTO – *Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (STO – *Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian tersebut, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap Wajib Pajak dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani.
3. Adanya bagian baru pada kantor pajak yaitu *Account Representative* (AR). AR dibagi menjadi dua bagian berdasarkan tugasnya, yaitu yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak dan AR yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak. AR fungsi pelayanan dan konsultasi mempunyai tugas antara lain, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru, memberikan pelayanan bimbingan teknis dan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak

Pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan dengan membuka fasilitas *E-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet), *E-SPT* (Surat Pemberitahuan Elektronik), *E-filing* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *E-Billing* (Pembayaran pajak melalui loket bank atau kantor pos tanpa mengantri, ATM dan *Internet Banking*) dan *E-Faktur* (faktur pajak elektronik). Akan tetapi dalam

penelitian ini hanya akan terfokus *E-faktur* saja, karena *e-faktur* merupakan satu-satunya fasilitas sistem administrasi pajak modern yang telah diwajibkan untuk digunakan wajib pajak badan. Sedangkan *e-filing* dan *e-billing* belum diwajibkan, sehingga tidak semua wajib pajak badan telah fasilitas tersebut.

E-Faktur merupakan faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-faktur* dibuat untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan Pengusaha Kena Pajak dalam membuat SPT Masa PPN. *E-faktur* mulai dilakukan secara bertahap sejak 1 Juli tahun 2014 yang ditandai dengan keluarnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-14/PJ2014 dan wajib digunakan oleh wajib pajak badan di seluruh pulau Jawa dan Bali mulai bulan Juli tahun 2015.

Untuk dapat menggunakan *e-faktur* PKP (Pengusaha Kena Pajak) harus melalui beberapa prosedur, yaitu: (1) mengajukan permohonan ke KKP untuk mendapatkan sertifikat elektronik dan kode aktivasi; (2) melakukan aktivasi untuk mendapatkan E-Nofa (Nomer Seri Faktur Pajak); (3) menginstall aplikasi e-faktur; dan (4) WP dapat menggunakan aplikasi *e-faktur*, mengisi *e-faktur* dan mengupload atau mencetak *e-faktur* untuk dilaporkan.

2.1.1.8 Teori Perubahan Kelembagaan

Perubahan kelembagaan berarti terjadi perubahan dalam prinsip regulasi dan organisasi, perilaku dan pola-pola interaksi dalam masyarakat (Yustika, 2013).

Perubahan kelembagaan terjadi karena munculnya masalah kelangkaan dan perilaku individu yang sulit ditebak. Kelangkaan dalam hal ini tidak hanya keterbatasan sumber daya, tetapi juga keterbatasan aturan main yang mengakibatkan pelaku ekonomi tidak memiliki akses untuk melakukan transaksi secara sepadan. Perilaku individu yang sulit ditebak adalah perilaku oportunistik, perilaku ini menuntut adanya perubahan kelembagaan untuk menghindari atau mengurangi kerugian pihak lain.

Perubahan kelembagaan dapat muncul dari tuntutan pemilih (masyarakat/*demand of constituents*) atau perubahan sengaja dilakukan oleh kekuasaan pemasok kelembagaan (*suppliers of institutions*) yaitu pemerintah. Pemerintah menjalankan fungsinya sebagai regulator mengubah kelembagaan untuk mencegah kerugian atau eksploitasi satu pihak pada pihak lain yang bertransaksi akibat adanya perilaku oportunistik sehingga proses transaksi menjadi tidak efisien. Menurut Biner (1996: 148-149) dalam Yustika (2013) terdapat beberapa sumber yang dijadikan pertimbangan oleh individu ataupun pemerintah untuk melakukan perubahan kelembagaan, salah satunya adalah adanya teknologi baru yang bisa menciptakan pendapatan yang potensial.

Sistem administrasi berbasis teknologi dalam perpajakan bisa dikatakan sebagai suatu perubahan kelembagaan karena terjadi perubahan regulasi, perilaku dan pola-pola interaksi. Perubahan tersebut sengaja diciptakan oleh regulator (pemerintah) dengan didasari pada tuntutan bahwa penerimaan pajak harus terus ditingkatkan (tuntutan efisiensi sumber daya) dan untuk mengurangi perilaku oportunistik wajib

pajak, misalnya dengan memanipulasi transaksi dengan tujuan memperkecil pajak terhutang, atau mengurangi insensitas pertemuan antara wajib pajak dan fiskus untuk menghindari adanya kolusi serta meningkatkan kepatuhan sukarela masyarakat terhadap pajak. Sesuai dengan pernyataan Yustika (2013) bahwa perubahan kelembagaan pada dasarnya digunakan untuk mengubah atau menurunkan biaya transaksi. Sistem berbasis teknologi juga sengaja diciptakan dengan tujuan untuk menurunkan biaya kepatuhan pajak (DJP, 2012).

2.1.1.9 Teori Biaya Transaksi

Biaya transaksi (*transaction cost*) merupakan salah satu alat analisis populer dalam ilmu ekonomi kelembagaan. Biaya transaksi digunakan untuk mengukur efisien tidaknya desain kelembagaan, semakin tinggi biaya yang terjadi dalam kegiatan ekonomi (transaksi) berarti kian tidak efisien kelembagaan yang didesain demikian sebaliknya (Yustika, 2013). Dalam pendekatan ekonomi kelembagaan baru (*New Institutional Economics*) biaya transaksi muncul karena terjadinya kegagalan pasar (*market failure*) akibat terdapatnya informasi yang tidak sempurna, eksternalitas dan barang publik. Untuk mengatasi kegagalan pasar dan biaya transaksi yang timbul, diperlukan adanya kelembagaan non pasar yaitu dengan membuat hak kepemilikan dan kontrak. Hal ini tertolak belakang pendekatan ekonomi neoklasik, informasi yang tidak sempurna, eksternalitas dan barang publik diasumsikan tidak ada sehingga tidak terjadi kegagalan pasar (*market failure*) dan tidak terdapat biaya-biaya transaksi dalam perekonomian.

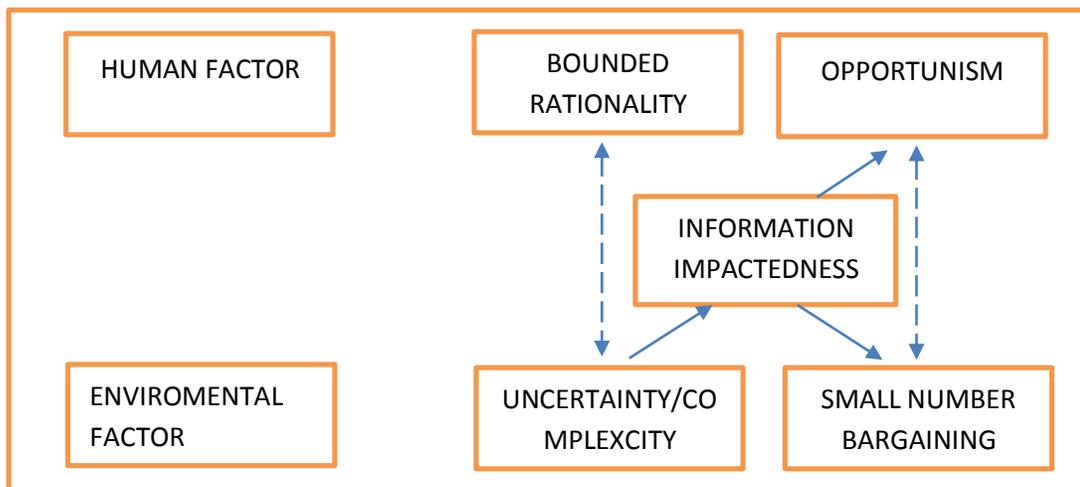
Pengertian biaya transaksi pertama kali muncul dari pemikiran Coase yang sering disebut sebagai *Coase Theorem*. Biaya transaksi adalah biaya dalam menggunakan mekanisme harga dalam perusahaan (*cost of using the price mechanism*) yang timbul dalam mengalokasikan sumber daya. Biaya tersebut meliputi biaya untuk menemukan harga yang relevan, biaya untuk bernegosiasi, menyusun dan memastikan kedua belah pihak menyepakati kontrak (Coase, 1937,1961) dalam (Wang, 2003) . Sedangkan Arrow (1969) dalam Allen (1999) berpendapat bahwa biaya transaksi merupakan biaya yang dalam kasus tertentu dapat menghambat dan memblokir informasi pasar, serta biaya menjalankan sistem ekonomi.

Williamson mengartikan bahwa biaya transaksi sebagai biaya yang harus diminimalkan dalam rangka mematuhi tata kelola aturan/kontrak, merupakan biaya perbandingan dalam merencanakan, mengadopsi, dan memantau berjalannya kegiatan yang berkaitan dengan mematuhi tata kelola suatu aturan (Rao, 2002). Berdasarkan pengertian biaya transaksi tersebut, dalam perpajakan biaya transaksi perpajakan atau yang juga sering disebut sebagai biaya operasi pajak (*tax operating cost*) ialah biaya yang dikeluarkan dalam rangka mematuhi peraturan perpajakan didalamnya terkait biaya untuk merencanakan, mengadopsi, memantau berjalannya peraturan perpajakan (undang-undang perpajakan) yang dalam hal ini merupakan kontrak antara pemerintah dan wajib pajak sebagai warga negara.

Menurut Williamson dalam Shah (2014), biaya transaksi harus diminimalisasikan dalam merealisasikan strategi atau sekumpulan kegiatan dalam

organisasi /perusahaan, untuk itu harus dipilih strategi yang paling meminimalkan biaya transaksi ekonomi. Dalam perpajakan, proses pungutan pajak berupa transfer sumberdaya (dana) dari wajib pajak ke pemerintah merupakan sebuah kumpulan kegiatan yang bertujuan untuk mengisi kas negara, untuk merealisasikan kumpulan kegiatan tersebut membutuhkan biaya yang harus diminimalkan agar proses perpajakan efisien, biaya tersebut lah yang dimaksud dengan biaya transaksi dalam perpajakan.

Gambar 2.1
Faktor Timbulnya Biaya Transaksi menurut Williamson



Sumber: Manoj Shah 2014, hal 76

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa biaya transaksi timbul karena kegagalan pasar (*market failure*) pada informasi derivatif sebagai konsekuensi dari adanya asumsi perilaku *opportunistic* dan *bounded rationality* yang melekat pada faktor manusia (pihak-pihak yang bertransaksi atau berinteraksi) serta adanya *uncertainty*

(ketidakpastian) dan *small number bargaining* (jumlah penawaran yang kecil) yang melekat pada faktor lingkungan. Konsep perilaku oportunistik sendiri diartikan sebagai tindakan untuk mendapatkan keuntungan melalui praktik tidak jujur dalam transaksi, sedangkan *bounded rationality* merupakan keterbatasan individu untuk menerima, menyimpan, mencari kembali dan memproses informasi yang tidak lengkap (*incomplete information*) dan informasi yang kompleks untuk dikelola (*informational complexity*).

Perilaku oportunistik masyarakat pada masalah perpajakan adalah mementingkan diri sendiri untuk tidak ingin membayar pajak namun menuntut pelayanan pemerintah dan menggunakan barang publik yang disediakan negara. Untuk mengatasi hal itu, pemerintah membuat undang-undang perpajakan sebagai kontrak yang mengikat masyarakat untuk wajib membayar pajak dan mengikat pemerintah untuk menjadikan pajak sebagai sumber penerimaan yang pasti bagi negara.

Selanjutnya, dalam undang-undang perpajakan tersebut terdapat hubungan dua arah antara keterbatasan manusia dengan ketidakpastian dan kompleksitas informasi. Hal-hal tersebut menimbulkan biaya transaksi bagi wajib pajak, misalnya saat wajib pajak gagal memahami suatu pasal dalam undang-undang akibat keterbatasan, kompleksitas atau undang-undang yang baru diubah membuat wajib pajak salah menghitung pajak yang dibayarkan akibatnya wajib pajak harus mengulangi kembali proses pengisian formulir pajak (SPT) hingga membayarkan pajak. Kemudian, ketidaksempurnaan informasi juga dapat menimbulkan perbedaan persepsi antara

wajib pajak dan fiskus (pemerintah) yang dapat memancing perilaku oportunistik fiskus untuk menekan wajib pajak untuk memberikan sejumlah imbalan ilegal. Biaya-biaya transaksi yang ditanggung oleh wajib pajak inilah yang disebut dengan biaya kepatuhan pajak atau *compliance cost*.

2.1.1.10 Biaya Kepatuhan Pajak (Compliance cost)

Compliance cost memiliki beberapa definisi yang berbeda, menurut Sandford (1995) biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi persyaratan yang dikenakan pada mereka karena hukum/aturan pajak dan otoritas pendapatan (pemerintah). Biaya ini merupakan biaya pembayaran aktual pajak, biaya distorsi dan biaya-biaya lain yang melekat dalam sifat pajak. Biaya tersebut akan hilang jika pajak dihapuskan.

Eragbhe dan Modugu (2014) melihat biaya transaksi yang timbul pada aktivitas perpajakan merupakan semua biaya selain pajak yang sebenarnya, biaya tersebut lahir dari pembayar pajak dan pihak ketiga dalam perpajakan yang memastikan bahwa pembayar pajak mematuhi ketentuan undang-undang pajak serta persyaratan yang relevan dengan yang telah ditetapkan oleh otoritas perpajakan, termasuk ketidaknyamanan yang dihadapi dalam proses mematuhi peraturan perpajakan tersebut.

Rahayu dalam Prasetyo (2008) mendefinisikan biaya kepatuhan pajak sebagai semua biaya diluar pajak terhutang yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam proses

pemenuhan kewajiban perpajakannya, mulai dari merencanakan aspek perpajakan dalam investasinya sampai dengan saat menerima putusan banding dan melunasi pajak terhutang. Selanjutnya, biaya kepatuhan pajak dibagi menjadi dua jenis biaya yaitu biaya resmi dan biaya tidak resmi. Biaya resmi adalah biaya-biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak yang dibuktikan oleh adanya tanda terima pembayaran resmi, seperti: biaya fotokopi dokumen yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak, biaya formulir pajak, biaya transportasi untuk mengunjungi kantor pajak, kantor konsultan, dan kantor pengadilan pajak, biaya pendidikan dan pelatihan karyawan dalam bidang perpajakan, serta biaya konsultasi pajak dengan akuntan atau konsultan pajak. Sedangkan, biaya tidak resmi adalah biaya-biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak yang tidak didukung oleh tanda terima pembayaran resmi, seperti : biaya *entertainment* dan biaya ucapan terima kasih yang diberikan wajib pajak untuk aparat pajak (fiskus).

Dalam tesisnya Noviarto (2000) dalam Prasetyo (2008) membagi biaya transaksi dalam penghitungan pajak menjadi *actual cash outlay* dan *opportunity cost of time*. *Actual cash outlay* merupakan semua pengeluaran dalam bentuk uang tunai yang dikeluarkan dalam rangka mematuhi perpajakan. Semua biaya transaksi resmi dan tidak resmi yang dikemukakan oleh Rahayu dalam paragraf sebelumnya merupakan *actual cash outlay*. Sedangkan, *opportunity cost of time* merupakan nilai

waktu yang dirupiahkan yang dihabiskan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya.

Prasetyo (2008) juga membagi biaya kepatuhan pajak menjadi biaya internal dan biaya eksternal. Biaya internal meliputi, biaya fotokopi dokumen yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak, biaya formulir pajak, biaya transportasi untuk kunjungan wajib pajak ke tempat penyetoran pajak, kantor pajak, kantor konsultan, dan kantor pengadilan pajak, biaya pendidikan dan latihan karyawan dalam bidang perpajakan (seperti biaya kursus, seminar, dan lokakarya pajak), serta biaya penyimpanan dokumen perpajakan (yang harus disimpan selama sepuluh tahun sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan pajak). Sedangkan yang termasuk biaya eksternal diantaranya adalah biaya konsultasi pajak dengan akuntan atau konsultan pajak serta biaya *entertainment* dan biaya ucapan terima kasih yang diberikan wajib pajak kepada fiskus.

Rosdiana dan Tarigan (2005) mengemukakan bahwa biaya-biaya yang termasuk sebagai *compliance cost* adalah ;

a) *Direct money cost*, yaitu nilai uang yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak berkaitan dengan proses pelaksanaan kewajiban dan hak-hak perpajakannya.

Biaya ini antara lain adalah ;

1) Honor/gaji staf/pegawai divisi pajak atau divisi akuntansi yang menangani masalah perpajakan.

- 2) Jasa konsultasi yang disewa wajib pajak.
 - 3) Biaya transportasi pengurusan perpajakan.
 - 4) Biaya pencetakan dan penggandaan formulir-formulir perpajakan (tinta, kertas, fotokopi, cetak SSP/ Faktur pajak standar dan lain-lain).
 - 5) Biaya representasi (jamuan) dan lain-lain.
- b) *Time cost*, yaitu biaya berupa waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban dan hak-hak perpajakan;
- 1) Waktu yang dibutuhkan untuk mengisi formulir-formulir perpajakan
 - 2) Waktu yang dibutuhkan untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan menyampaikan SPT.
 - 3) Waktu yang diperlukan untuk mendiskusikan *tax management* dan *tax exposure* dengan pihak konsultan pajak
 - 4) Waktu yang diperlukan untuk membahas laporan hasil pemeriksaan/*closing conference* dengan pihak fiskus/pemeriksa pajak.
 - 5) Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan keberatan atau banding.
- c) *Psychic cost*, yaitu biaya psikologis berupa stress dan atau ketidaktenangan, kegamangan, kegelisahan, ketidakpastian yang terjadi dalam proses pelaksanaan perpajakan misalnya stress yang terjadi saat pemeriksaan pajak , saat pengajuan keberatan atau banding.

2.1.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Olivia (2014) mengkomparasi perbedaan biaya transaksi pajak dalam proses pelaporan SPT pajak pertambahan nilai (PPN) pada perusahaan skala besar dengan perusahaan skala kecil yang terdaftar pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Hasil diketahui bahwa hampir tidak dapat perbedaan, yang berbeda hanya besaran biaya fotokopi dan waktu transportasi. Dalam penelitiannya, Olivia menyarankan pada wajib pajak untuk menghindari pelaporan pada tanggal 15 hingga 20, melakukan pembukuan dengan baik, berkonsultasi dengan AR untuk menurunkan biaya transaksi perpajakan.

Susila dan Pope (2010) melakukan penelitian mengenai biaya kepatuhan pada perusahaan besar di Indonesia yang berjudul *The Magnitude and The Features of Tax Compliance Costs of Large Companies In Indonesia*. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil ; (1) Biaya kepatuhan pajak rata-rata perusahaan besar di Indonesia adalah Rp 420.000.000 pada tahun 2010 (sekitar A \$ 55,000 per tahun dengan nilai tukar pada Desember 2010); (2) Dengan mengalikan besarnya biaya kepatuhan pajak dengan jumlah perusahaan besar, biaya kepatuhan pajak nasional adalah sebesar 3.16 % dari total penerimaan pajak badan besar dan 0.19% dari total PDB; dan (3) Biaya kepatuhan pajak regresif terhadap ukuran perusahaan berdasarkan jumlah karyawan, total omset

tahunan dan total aset. Perusahaan dengan ukuran lebih kecil menanggung beban biaya kepatuhan lebih besar begitu sebaliknya.

Klun (2009) mengkomparasi biaya kepatuhan pajak pada tahun pajak 2000 dengan biaya kepatuhan pajak pada tahun pajak 2007 dan 2008 setelah adanya reformasi pajak berupa *pre-filed return* (pengecekan atau pengisian kembali surat pemberitahuan pajak/return pajak penghasilan pribadi oleh wajib pajak pada jumlah pajak yang telah dihitungkan oleh pemerintah) dan *e-filing* yaitu setelah surat pemberitahuan tersebut diisi kemudian dilaporkan secara elektronik/online. Hasilnya, ditemukan bahwa kedua program tersebut dapat menurunkan 73% biaya kepatuhan pajak. Akan tetapi, penurunan tersebut tidak seluruhnya karena *pre-filled* dan *e-filing* melainkan juga karena banyak reformasi hukum pajak yang dilakukan sebelumnya salah satunya adalah *tax allowance* (pembebasan dan pengurangan pajak) sehingga kompleksitas urusan perpajakan menurun dan biaya kepatuhan pajak juga menurun.

Ibrahim (2014) menghitung estimasi biaya kepatuhan pajak berupa biaya kepatuhan waktu pajak penghasilan pribadi (*Personal Income Tax*) dan mengetahui pengaruh *e-filing* terhadap biaya kepatuhan waktu tersebut di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan penggunaan *e-filing* dapat menghemat biaya waktu sebesar 3,4 jam atau 26% lebih rendah dari pada biaya waktu pelaporan manual. Akan tetapi, perbedaan biaya waktu tersebut tidak signifikan secara statistik saat dilakukan uji beda Mann-Whitney U test. Temuan lainnya adalah bahwa *e-filing* hanya alat untuk memudahkan proses pelaporan saja karena *e-filing* dapat

menghemat waktu pelaporan e-file (*submittime*). Namun, tidak mampu menurunkan biaya kepatuhan pajak secara keseluruhan karena *e-filing* membuat wajib pajak menghabiskan waktu 4 kali lebih lama untuk komponen waktu *helptime* dari pada pelaporan manual. E-filing juga tidak dapat mengurangi waktu untuk kegiatan pencatatan (*kevertime*).

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil Empiris
1.	Nor Hafizah Abd Mansor, Mohd Norzian Jamal dan Zuriati Ismail (2009)	The Tax Compliance Costs of Individual Taxpayers: A Comparative Study between Manual Filing and Electronic Filing	Analisis deskriptif statistik, uji beda t-test	<ul style="list-style-type: none"> • Rata-rata waktu yang dihabiskan untuk pelaporan manual 294,56 menit atau lima jam. Sedangkan pelaporan elektronik hanya 240,54 menit atau empat jam. Uji beda t-test menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara waktu yang dihabiskan manual dengan penggunaan electronic filing. • Biaya kepatuhan moneter untuk pelaporan manual adalah RM 29,09, untuk pengajuan elektronik sebesar RM 11,05. Uji beda t-test juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara biaya kepatuhan moneter pelaporan manual dan penggunaan electronic filing.
2.	S Smulders dan M Stiglingh (2008)	Annual tax compliance costs for small businesses : a survey of tax practioners in South Africa	Analisis deskriptif kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya rata-rata untuk membayar praktisi pajak dalam mengurus SPT setiap tahun adalah R7030. • Dari keempat jenis pajak Value Added Tax (PPN) adalah yang paling membutuhkan biaya dan waktu paling besar. • Berdasarkan persentase biaya kepatuhan terhadap omset, kelompok usaha dengan omset paling kecil memiliki beban biaya kepatuhan pajak paling besar.

3.	Ann Hansford dan John Hasseldine (2012)	Tax compliance costs for small and medium sized enterprises:	Analisis deskriptif kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya kepatuhan pajak rata-rata pada usaha skala kecil dan menengah di Inggris adalah sebesar £21,362. • PPN dan pajak pendapatan memiliki biaya kepatuhan yang besar dari pada jenis pajak lain karena frekuensi pemungutannya sering dan sifat pajak langsung di Inggris yang kompleks.
4.	Chris Evans dan Phil Lignier (2013)	Tax Compliance Costs For the Small and Medium Enterprise Business Sector: Recent Evidence from Australia	Analisis deskriptif kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya kepatuhan pajak UKM secara keseluruhan telah meningkat dari rata-rata \$ 5,254 per perusahaan pada tahun 1995 menjadi \$ 13,313 pada tahun 2012, meningkat 150% dalam dolar konstan. • Kenaikan yang signifikan (lebih dari 200 %) terjadi pada biaya eksternal.
5.	Helena Blažić (2004)	Tax Compliance Costs of Small Business in Croatia	Analisis deskriptif kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Total biaya kepatuhan usaha kecil sebesar 0.8% dari total GDP Croatia • Terdapat hubungan signifikan antara jumlah karyawan dan biaya kepatuhan pajak total (dengan uji Pearson), seperti yang diperkirakan, karena jumlah karyawan meningkat, biaya kepatuhan pajak meningkat juga.

6.	Noor Sharoja Sapiei, Mazni Abdullah dan Noor Adwa Sulaiman (2014)	Regressivity of the corporate taxpayers' compliance costs	Deskriptif kuantitatif, Uji ANOVA	<ul style="list-style-type: none"> • Persentase biaya kepatuhan terhadap omset penjualan, berkisar antara 0,057% pada perusahaan kecil hingga 0,001% pada perusahaan besar • Dibuktikan dengan uji ANOVA semua komponen biaya kepatuhan (internal, insidental, eksternal dan kompensasi) semuanya memiliki hubungan regresif terhadap ukuran perusahaan, dimana perusahaan dengan ukuran kecil menanggung biaya kepatuhan lebih besar.
----	---	---	-----------------------------------	--

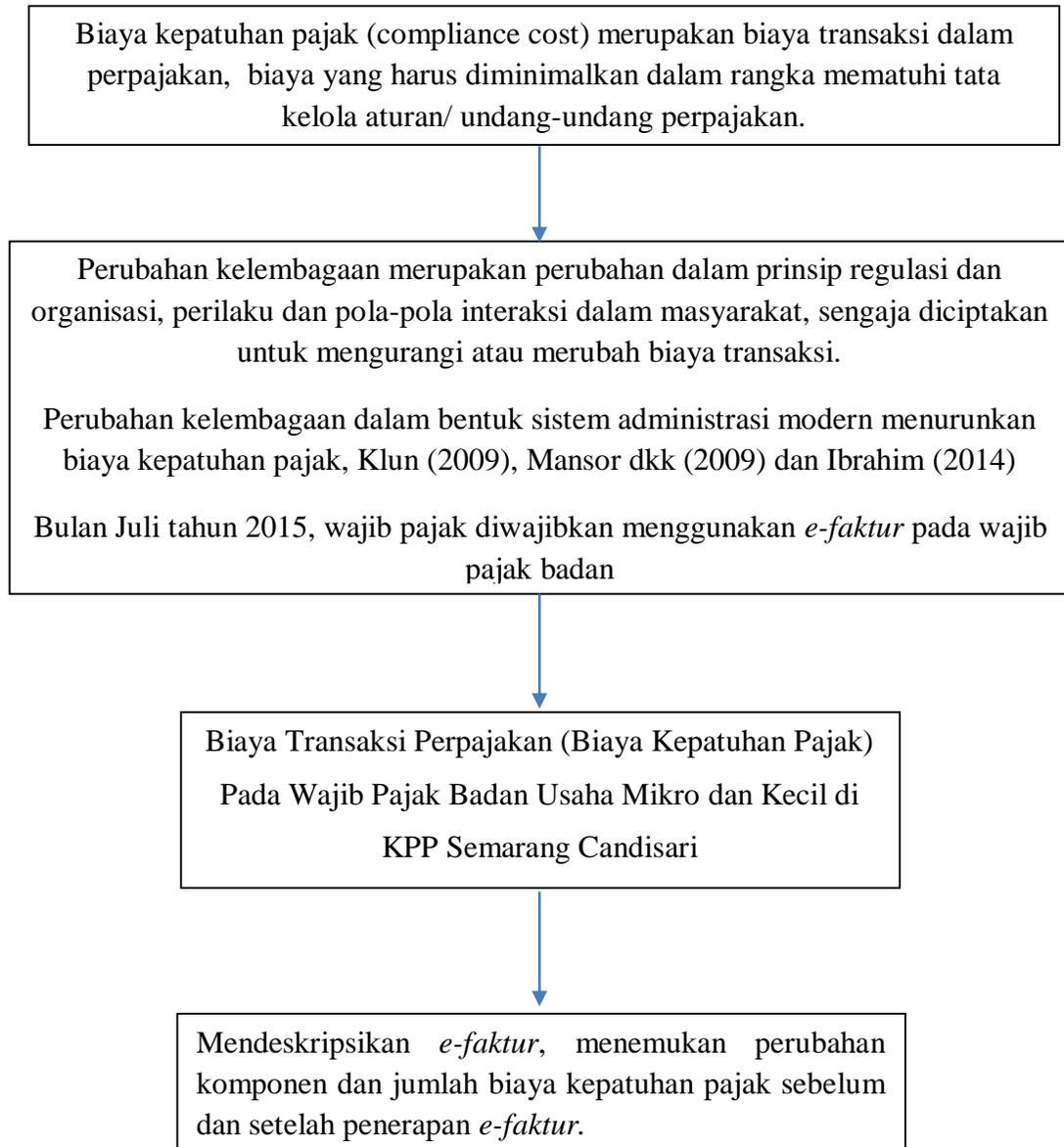
2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian-penelitian terdahulu maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

Undang-undang perpajakan selain sebagai dasar hukum terlaksananya proses perpajakan juga merupakan sebuah kontrak antara pemerintah dengan wajib pajak untuk meminimalkan adanya asumsi perilaku oportunistik individu dan keterbatasan rasionalitas dalam proses transfer sumber daya (dana pajak). Di dalam undang-undang tersebut, masih terdapat keterbatasan rasionalitas di mana tidak semua hal-hal kompleks tertuang di dalamnya. Adanya informasi yang tidak sempurna dan perilaku oportunistik kedua pihak (wajib pajak dan pemerintah) untuk tidak menaati undang-undang perpajakan akan memunculkan biaya transaksi perpajakan.

Ditengah fakta bahwa kepatuhan pajak wajib pajak badan masih rendah, karena salah satunya akibat perubahan sistem pungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang meningkatkan biaya kepatuhan pajak. Pemerintah melakukan perubahan kelembagaan dengan modernisasi administrasi perpajakan yaitu membuat sistem berbasis elektronik *e-faktur* untuk menurunkan biaya kepatuhan pajak.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Deskripsi objek dan informan penelitian

Sugiyono (2011) mendeskripsikan objek penelitian sebagai atribut atau sifat dari orang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah biaya kepatuhan pajak dalam kasus perubahan kelembagaan berupa perubahan teknis kegiatan perhitungan hingga pelaporan pajak pada penerapan *E-faktur*.

Bungin (2009) mendefinisikan bahwa informan penelitian merupakan subjek yang memahami informasi objek penelitian. Kemudian, terdapat dua cara untuk memperoleh informan penelitian, yaitu melalui; (1) *snowballing sample* dan (2) *key person*. *Snowballing sample* digunakan apabila peneliti tidak tahu siapa yang memahami informasi objek penelitian sehingga, peneliti perlu mengumpulkan informasi dari satu informan ke informan lain yang ditunjuk oleh informan sebelumnya untuk menemukan informasi yang lebih lengkap. Sedangkan, *key persons* digunakan apabila peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian. *Key persons* dapat merupakan tokoh formal maupun informal. Dalam penelitian ini, informan penelitian ditemukan dengan cara *key persons*, di mana terdapat tiga jenis *key persons* yaitu akademisi, petugas pajak dan pemilik atau

karyawan dari badan usaha mikro kecil yang mengerjakan urusan perpajakan. Definisi dan kategori badan usaha mikro dan kecil yang digunakan, adalah sesuai dengan Undang-undang No 20 tahun 2008 mengenai Usaha Mikro Kecil dan Menengah, yaitu badan usaha mikro merupakan usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagai berikut;

- a) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b) Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Sedangkan, usaha kecil merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar, yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagai berikut;

- a) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Bungin (2005) menjelaskan berkaitan dengan teknik sampling, penelitian kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi melainkan fokus terhadap fenomena sosial. Untuk itu, teknik pemilihan sampel secara acak tidak relevan untuk digunakan, sehingga lebih tepat dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). Dalam proses pengumpulan informasi pada penelitian kualitatif, apabila tidak lagi ditemukan variasi informasi maka peneliti tidak perlu lagi mencari informan baru sehingga, dalam penelitian kualitatif jumlah sampel tidak dipersoalkan bisa berjumlah sedikit maupun banyak. Dalam penelitian ini *key persons* badan usaha berjumlah 32 serta 1 *key person* akademisi dan 1 *key person* petugas pajak.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya, sedangkan data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi bukan pengolahnya (Soeratno dan Arsyad, 1993). Data primer diperoleh dengan metode pengumpulan data observasi dan wawancara langsung dengan *key persons* untuk mendapatkan data deskripsi prosedur pelaporan PPN, komponen dan jumlah biaya kepatuhan pajak serta peran dan manfaat *e-faktur* dalam menurunkan biaya kepatuhan pajak. Data sekunder berupa target dan realisasi penerimaan pajak, *tax ratio*, *tax coverage ratio*, dan rasio kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diperoleh dari; 1) Publikasi digital oleh Departemen

Keuangan, Kantor wilayah direktorat jenderal pajak Jawa Tengah I, KPP Semarang Candisari dan; 2) Litelatur penelitian terdahulu.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Metode obeservasi dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Pengamatan dapat dilakukan dengan merekam/mencatat aktivitas yang diamati atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang ingin peneliti ketahui.

Metode wawancara mendalam (*in-depth interview*) merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antar pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2009). Wawancara dalam penelitian ini merupakan wawancara berstruktur di mana pertanyaan terbuka sudah dirumuskan dengan jelas. Kelebihan dari wawancara jenis ini adalah saat wawancara berlangsung percakapan akan terarah dan data mudah diolah. (Soeratno & Arsyad, 1993).

3.4 Metode Analisis

Perubahan komponen biaya kepatuhan pajak dalam prosedur perhitungan hingga pelaporan PPN sebelum dan setelah penerapan *e-faktur*, serta pendapat wajib pajak mengenai peran *e-faktur* dalam mengurangi biaya kepatuhan pajak dianalisis dengan

metode kualitatif studi kasus. Selanjutnya, untuk memberikan contoh nyata bahwa penerapan *e-faktur* benar-benar dapat merubah biaya kepatuhan pajak maka, jumlah biaya kepatuhan pajak sebelum dan setelah penerapan *e-faktur* dihitung dan dilakukan uji beda Wilcoxon.

3.4.1 Metode Kualitatif Studi Kasus

Metode ini merupakan pendekatan kualitatif yang mengeksplorasi kehidupan nyata berupa suatu kasus atau beragam kasus melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam yang melibatkan beragam informasi sehingga informasi tersebut bisa tersampaikan melalui sebuah deskripsi kasus (Creswell, 2009). Stake (1995) dalam Herdiansyah (2012:79-80) menyebutkan bahwa, berdasarkan tujuannya terdapat tiga tipe dalam metode studi kasus, tipe-tipe tersebut adalah;

1. Studi Kasus Intrinsik (*Intrinsic Case Study*)

Studi kasus ini dilakukan untuk memahami secara lebih baik dan mendalam tentang suatu kasus tertentu. Studi atas kasus dilakukan karena alasan peneliti untuk mengetahui secara intrinsik suatu fenomena, keteraturan, dan kekhususan kasus. Bukan untuk alasan eksternal lainnya.

2. Studi Kasus Instrumental (*Instrumental Case Study*)

Studi kasus instrumental merupakan studi atas kasus untuk alasan eksternal, bukan karena ingin mengetahui hakikat kasus tersebut. Kasus hanya dijadikan

sebagai sarana untuk memahami hal lain di luar kasus seperti untuk membuktikan suatu teori yang sebelumnya sudah ada.

3. Studi Kasus Kolektif (*Collective Case Study*)

Studi kasus ini dilakukan untuk menarik kesimpulan atau generalisasi atas fenomena atau populasi dari kasus-kasus tersebut. Studi kasus kolektif ingin membentuk suatu teori atas dasar persamaan dan keteraturan yang diperoleh setiap kasus.

Sesuai dengan tujuan penelitian, tipe metode studi kasus yang digunakan adalah studi kasus instrumental di mana kasus penerapan *e-faktur* dideskripsikan secara detail sebagai sarana untuk menemukan bahwa perubahan kelembagaan berupa *e-faktur* benar-benar dapat menurunkan biaya biaya kepatuhan pajak. Selanjutnya, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Creswell, 2009):

1. Mengolah dan mempersiapkan data

Data dianalisis dari transkrip wawancara atau mater-materi hasil observasi, serta memilah-milah dan menyusun data ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Membacara keseluruhan data

Membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya.

3. Meng-*coding* data

Langkah ini dilakukan dengan mengsegmentasikan kalimat-kalimat data ke dalam kategori-kategori, kemudian kategori-kategori tersebut dengan istilah-istilah khusus.

4. Mendeskripsikan *coding*

Membangun tema-tema atau deskripsi informasi berdasarkan *coding*

5. Menginterpretasikan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam bentuk narasi

Dalam penelitian dilakukan upaya validitas yaitu, pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Strategi validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dengan memeriksa bukti dari sumber-sumber data tersebut dan menggunakannya untuk membantu justifikasi tema-tema secara koheren. Bungin (2009) menyebutkan bahwa triangulasi sumber data dilakukan dengan; (1) Membandingkan data hasil observasi dengan hasil wawancara.; (2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu; (4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain pendapat orang biasa, orang berpendidikan tinggi dan orang pemerintahan; (5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian, penulis membandingkan atau melihat kesesuaian hasil observasi yang dilakukan pada KPP Pratama Semarang Candisari dengan hasil wawancara, serta membandingkan hasil wawancara dengan *key persons* wajib pajak

dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan *key persons* petugas pajak dan *key persons* akademisi sekaligus praktisi pajak. Kemudian, hasil wawancara juga dibandingkan dengan beberapa dokumen yang berkaitan dengan penerapan *e-faktur* yang dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

3.4.2 Perhitungan Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya kepatuhan dihitung dengan menjumlahkan dua jenis biaya, yaitu biaya langsung (*direct money cost*) dan biaya waktu (*time cost*).

$$\text{Biaya Kepatuhan Pajak} = \text{Biaya Langsung} + \text{Biaya Waktu}$$

Direct money cost atau biaya langsung merupakan nilai uang yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak berkaitan dengan proses pelaksanaan kewajiban dan hak-hak perpajakannya (Rosdiana dan Tarigan, 2005). Biaya ini terdiri dari;

Direct money cost PPN terdiri dari:

- a. Biaya untuk membeli atau mencetak blanko faktur pajak
- b. Biaya transportasi ke Bank atau Kantor Pos
- c. Biaya transportasi ke KPP
- d. Biaya mencetak dan menggandakan SPT

Time cost atau biaya waktu merupakan biaya berupa waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban dan hak-hak perpajakan (Rosdiana dan Tarigan,2005).

Biaya waktu dihitung dengan mengkuantifikasikan waktu (dalam jam) menjadi nilai uang, dengan cara mengalikan waktu dengan rata-rata gaji bersih staf pajak perusahaan/badan usaha per jam (Eragbhe dan Modugu, 2014).

$$\text{Biaya Waktu} = \text{Waktu} \times \text{Rata-Rata Gaji bersih staf per}$$

Rata-rata gaji staf bagian pajak dihitung dengan ;

$$\text{Rata-rata gaji} = \frac{\text{Gaji per bulan}}{24 \text{ hari kerja} \times 7 \text{ jam sehari}}$$

Komponen biaya waktu yang dihitung adalah sebagai berikut;

- a. Waktu yang dihabiskan untuk mempersiapkan faktur pajak
- b. Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SSP
- c. Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di bank/kantor pos
- d. Waktu yang dihabiskan untuk mempelajari dan mengisi SPT
- e. Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di kantor pajak

3.4.3 Uji Beda Wilcoxon Signed-Rank (Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon)

Uji beda dilakukan untuk menemukan perbedaan biaya kepatuhan pajak sebelum dan setelah penerapan *e-faktur*. Uji beda yang digunakan adalah uji beda

dengan metode statistik non parametrik, yaitu metode-metode statistik yang tidak harus memakai suatu parameter tertentu seperti mean, standar deviasi, variansi, dan lain-lainnya melainkan hanya membandingkan sebaran distribusinya (Sugiyanto, 2004). Supranto (2009) menyebutkan bahwa metode statistik non parametrik harus digunakan untuk situasi sebagai berikut;

1. Apabila ukuran sampel kecil sehingga distribusi statistik pengambilan sampel tidak mendekati normal, dan apabila tidak ada asumsi yang dapat dibuat tentang bentuk distribusi populasi yang menjadi sumber sampel.
2. Apabila data yang digunakan berbentuk peringkat atau ordinal.
3. Apabila data yang digunakan berbentuk nominal.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sampel kecil yaitu hanya 32 sampel, sehingga data tidak terdistribusi normal. Untuk itu, digunakan uji beda non parametrik Wilcoxon Signed-Ranks. Uji Wilcoxon merupakan uji yang menggunakan perbedaan arah tanda relevan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan yang sesungguhnya antara pasangan data yang diambil dari satu atau dua sampel yang saling terkait. Uji Wilcoxon dilakukan dengan langkah-langkah berikut (Sugiyanto, 2004);

1. Menyusun perbedaan rank diantara nilai nilai berpasangan mulai dari yang terkecil hingga terbesar tanpa memperhatikan tanda.
2. Memberi tanda pada rank sesuai dengan perbedaan orisinalnya.
3. Menghitung jumlah rank positif T+ dengan jumlah rank negatif T-.

4. Pilih diantara T^+ dan T^- secara numerik lebih kecil, angka tersebut disebut dengan T hitung.

Dengan hipotesis ;

H_0 : tidak ada perbedaan diantara dua kelompok data

H_1 : ada perbedaan diantara dua kelompok data

Selanjutnya, Trihendradi (2012) menyebutkan bahwa terdapat dua cara pengambilan keputusan pada uji Wilcoxon, yaitu;

1. Dengan membandingkan T statistik hitung dengan T statistik tabel.

Statistik hitung dilihat dari hasil uji dari wilcoxon, yaitu melihat jumlah data yang jumlah beda *positive ranks* dan *negative ranks*, yang digunakan adalah jumlah beda yang paling kecil. Apabila jumlah beda *positive rank* lebih kecil dari pada *negative ranks* maka jumlah beda *positive ranks* yang digunakan, begitu pula sebaliknya apa bila jumlah beda *negative ranks* lebih kecil. Kemudian, angka statistik jumlah beda tersebut dibandingkan dengan angka statistik tabel yang dilihat pada tabel statistik Wilcoxon dengan jumlah data dan tingkat signifikansi 5%.

Keputusan : Angka T statistik hitung $<$ T statistik tabel, H_0 ditolak

Angka T statistik hitung $>$ T statistik tabel, H_0 diterima

2. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas :

Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak

Angka probabilitas hasil perhitungan adalah angka pada kolom *asympt sig (2-tailed)*, apabila angka probabilitas lebih besar dari tingkat signifikansi 5% maka H_0 diterima (tidak ada perbedaan nyata antara kedua kelompok data) sedangkan apabila angka probabilitas lebih kecil dari pada 5% maka H_0 ditolak artinya terdapat perbedaan yang nyata antara kedua kelompok data.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Semarang Candisari merupakan satu dari 7 kantor pelayanan pajak pratama yang berada di wilayah Kota Semarang. Terletak pada Jalan Setiabudi Nomor 3, KPP ini memiliki wilayah kerja yang meliputi 4 kecamatan yaitu Kecamatan Candisari, Gajah Mungkur, Tembalang dan Banyumanik. Tidak berbeda dari KPP pada umumnya, mayoritas wajib pajak yang terdaftar pada KPP Semarang Candisari adalah wajib pajak orang pribadi. Jumlah wajib pajak badan yang terdaftar tergolong kecil karena ke 4 kecamatan wilayah kerja KPP ini bukan wilayah industri atau pusat perdagangan. Tabel 4.1 menunjukkan jumlah wajib pajak pada KPP ini, dari tahun 2010 hingga 2015 terus meningkat.

Tabel 4.1
Perkembangan Jumlah Wajib Pajak KPP Semarang Candisari Tahun 2010-2015

Tahun	Badan	Orang Pribadi	Bendahara	Total
2010	4,653	53,241	198	58,093
2011	5,214	61,116	211	66,542
2012	5,775	68,991	224	74,991
2013	6,336	76,866	237	83,440
2014	6,897	84,741	250	91,889
2015	7,458	92,616	263	100,338

Sumber: KPP Pratama Semarang Candisari, 2015

Tabel 4.2
Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Semarang Candisari
tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah Target KPP (Rupiah)	Jumlah Realisasi (Rupiah)	Pencapaian (Persen)
2011	383,630,228,004	448,221,521,456	116.84%
2012	498,838,457,429	504,868,093,008	101.21%
2013	571,495,854,000	601,498,548,868	105.25%
2014	810,412,000,000	664,728,077,574	82.02%
2015	1,007,843,518,000	789,196,613,850	78.31%

Sumber : KPP Semarang Candisari, 2015

Selanjutnya, tabel 4.2 menunjukkan jumlah realisasi penerimaan pajak pada tahun 2011 hingga 2015. Jumlah realisasi penerimaan pajak terus meningkat, akan tetapi persentase pencapaian antara jumlah target dan realisasinya hanya tercapai pada tahun 2011 hingga tahun 2013. Sedangkan, pada tahun 2014 dan 2015 persentase pencapaiannya masih 82.02% dan 78.31%. Hal ini, karena masih banyak wajib pajak yang mengekreditkan pajak terhutanganya di tahun 2016

4.1.2 Karakteristik *Key persons*

Karakteristik *key persons* dalam penelitian ini bervariasi. Berdasarkan status *key persons* dalam badan usahanya, *key persons* didominasi oleh pemilik atau direktur badan usaha dan staf bagian administrasi dengan frekuensi sama yaitu masing-masing 11 orang. Selanjutnya, 3 orang *key persons* merupakan staf umum, dan 1 *key persons* masing-masing merupakan manajer dan komisaris dari badan usaha. Dari 32 *key persons* hanya 5 orang yang merupakan staf khusus bagian akuntansi/perpajakan, hal ini menunjukkan bahwa badan usaha skala mikro dan kecil tidak atau belum mampu

merekrut staf yang bertugas khusus untuk menangani masalah akuntansi dan perpajakan. Sehingga, urusan perpajakan harus dikerjakan sendiri oleh pemilik badan usaha (direktur) atau oleh staf yang tidak memiliki dasar ilmu mengenai perpajakan dan mengerjakan tugas lain yaitu, staf bagian umum atau staf administrasi biasa.

Tabel 4.3
Karakteristik *Key persons* Berdasarkan Status *Key persons* dalam Badan Usaha

Karakteristik <i>Key persons</i> dan Badan Usaha	Frekuensi	%
Staf bagian administrasi	10	31.3
Akuntan	5	15.6
Direktur	11	34.4
Staf Umum	4	12.5
Manajer	1	3.1
Komisaris	1	3.1

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan sektor badan usaha, *key persons* mayoritas adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi yaitu sebesar 34.4% (11 orang), mayoritas terbesar kedua adalah jasa pengadaan yaitu 18.8% (6 orang), mayoritas terbesar ketiga adalah Perdagangan yaitu 12.5% (4 orang). *Key persons* yang bergerak pada bidang jasa kepabeanan dan bidang Percetakan/*Komputer/Software/IT* masing-masing sebesar 9.4% (3 orang). Sisanya adalah jasa *cleaning service* dengan 2 orang dan jasa konsultasi kontruksi, jasa transportasi dan jasa periklanan dan *event orgainizer* masing-masing 1 orang.

Tabel 4.4
Karakteristik Key persons Berdasarkan Sektor Badan Usaha

Karakteristik <i>Key persons</i> dan Badan Usaha	Frekuensi	%
Sektor Badan Usaha		
Jasa Kepabeanan	3	9.4
Jasa Konstruksi	11	34.4
Jasa Konsultan Konstruksi	1	3.1
Jasa <i>Cleaning Service</i>	2	6.3
Perdagangan	4	12.5
Jasa Pengadaan Barang	6	18.8
Percetakan/ <i>Komputer/Software/IT</i>	3	9.4
Periklanan dan Jasa <i>Event Organizer</i>	1	3.1
Jasa Transportasi	1	3.1

Sumber : Data diolah, 2016

Selanjutnya, tingkat usia *key persons* bervariasi di antara 20 tahun hingga 55 tahun. Mayoritas *key persons* berusia antara 21 - 30 tahun yaitu 40.6% atau 13 orang. *Key persons* dengan usia diantara 31- 40 tahun dan 41- 50 tahun masing-masing sebesar 25% (8 orang), sisanya hanya 2 orang *key persons* yang berusia diantara 51-60 tahun dan hanya 1 *key persons* yang berusia 20 tahun.

Tabel 4.5
Karakteristik Key persons Berdasarkan Umur Key persons

Karakteristik <i>Key persons</i> dan Badan Usaha	Frekuensi	%	Keterangan
20 Tahun	1	3.1	Mean =
21-30 Tahun	13	40.6	34.8438
31-40 Tahun	8	25.0	Minimum =
41-50 Tahun	8	25.0	20.00
51-60 Tahun	2	6.3	Maximum =
			55.00

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan jumlah kewajiban pajak pada tahun 2015 *key persons* mayoritas adalah badan usaha yang memiliki kewajiban perpajakan dibawa 10 juta dan diantara 10 hingga 50 juta dengan masing-masing 9 *key persons*.

Tabel 4.6
Karakteristik Key persons Berdasarkan Jumlah Pajak yang dibayarkan tahun Pajak 2015

Karakteristik <i>Key persons</i> dan Badan Usaha	Frekuensi	%	Keterangan
≤10 Juta	9	28.1	Mean = Rp.85.856.256,3125 Min = Rp.148.000,00 Max = Rp.353.460.508,00
10-50 Juta	9	28.1	
50-100 Juta	5	15.6	
100 -150 Juta	3	9.4	
Lebih dari 150 Juta	6	18.8	

Sumber : Data diolah, 2016

Mayoritas *key persons* merupakan usaha mikro dan kecil yang masih beroperasi dalam kegiatan kecil memiliki peredaran bruto dalam jumlah kecil sehingga kewajiban perpajakannya juga kecil pula. Kemudian, sebesar 15.6% atau 5 badan usaha memiliki kewajiban pajak diantara 10-50 juta, sebesar 9.4% atau 3 badan usaha dengan kewajiban pajak diantara 50-100 juta serta sebesar 18.8% atau 8 badan usaha merupakan badan usaha yang memiliki kewajiban pajak diatas 100 juta pada tahun 2015.

4.2 Deskripsi Prosedur Pemungutan, Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Sebelum dan Setelah *E-Faktur*

Prosedur pemungutan, perhitungan, penyetoran dan pelaporan SPT Masa PPN sebelum dan setelah penerapan *e-faktur* pada bagian ini dideskripsikan, untuk menemukan perbedaan komponen biaya kepatuhan pajak yang timbul pada setiap kegiatan dalam prosedur tersebut. Wajib pajak badan yang merupakan Pengusaha Kena Pajak (PKP) berkewajiban untuk melakukan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) PPN setiap bulan. Untuk dapat melakukan pelaporan PPN, menurut *key persons* wajib pajak akan melawati dua prosedur terlebih dahulu, yaitu menghitung pajak dan menyetorkan pajak terhutang. Akademisi sekaligus praktisi pajak Panca Mukti Wibowo menyampaikan pernyataan sebagai berikut;

“Prosedurnya termasuk singkat, pertama wajib pajak akan melewati proses yang dinamakan dengan pemungutan, wajib pajak akan memungut atau menjadi pihak yang dipungut pada setiap transaksi penyerahan barang atau jasa kena pajak dengan bukti faktur pajak. Kemudian PPN dihitung, jika ada pajak terhutang maka dilakukan penyetoran ke bank kalau tidak ya nihil. Selanjutnya, barulah di laporkan ke kantor pajak SPTnya”.

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Alfian akuntan PT. Musadiq Megah, yaitu;

“Ya kalau ditanya prosesnya sampai bisa melaporkan SPT berarti ada empat tahap, pertama melakukan pemungutan, menghitung, menyetorkan kemudian melaporkan SPT PPN”.

Prosedur pemungutan pajak, yaitu pembuatan faktur pajak, yang merupakan bukti pungutan pajak yang dibuat setiap badan usaha melakukan penyerahan barang

kena pajak atau penyerahan jasa kena pajak. Carine Sarasati direktur dari CV. Carine menceritakan prosedur pemungutan pajak sebagai berikut;

“Ya setiap ada transaksi kita menerbitkan atau menerima faktur pajak. Kalau saya merupakan pihak yang menjual barang maka saya akan menerbitkan faktur pajak sebagai bukti pajak keluaran dan memungut pajak sebesar 10% dari harga barang pada lawan transaksi saya, tetapi kalau saya sebagai pihak yang membeli maka saya akan dipungut pajak dengan bukti menerima faktur pajak yang diterbitkan penjual sebagai bukti pajak masukan”.

Sebelum *e-faktur*, faktur pajak dibuat secara manual dengan mengisi blanko faktur pajak yang diperoleh dengan membeli atau men-download dari internet. Seperti yang diungkapkan oleh Dewi direktur CV. Ben Resik Solution, sebelum *e-faktur* digunakan ia selalu membeli blanko faktur pajak. Berikut adalah pernyataan langsung dari beliau;

“Waktu sebelum e-faktur ya menerbitkan fakturnya manual, bikin nomer faktur sendiri. Beli blanko faktur dulu harganya kalau tidak salah 18000 ribu, itu 1 bundel isinya 5”.

Beberapa *key persons* menyatakan bahwa selain bisa didapatkan dengan membeli, blanko faktur pajak juga bisa didapatkan gratis melalui internet dengan catatan harus dicetak sendiri dengan biaya yang hampir sama dengan membeli faktur pajak. Hal ini dinyatakan oleh Chandra staf administrasi PT. Multi Tirta Prayasa ;

“Kalau saya tidak beli mbak, soalnya bisa download di internet terus di print sendiri, dulu mungkin yang ngurusin pajak sebelum saya pernah beli kalau saya tidak mbak”.

Penyataan yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Mukasi direktur CV. Berkah Sarana Mandiri;

“Saya download dari internet saja mbak lebih praktis terus di print sendiri, tahun-tahun sebelumnya ya beli. Ngeprintnya kira-kira sebulan bisa seratus lembar ”.

Setelah proses pembuatan faktur pajak, berdasarkan rekapitulasi faktur-faktur pajak tersebut, wajib pajak kemudian menghitung jumlah PPN yang harus disetorkan berdasarkan selisih pajak keluaran dengan pajak masukannya. Penjelasan mengenai hal ini disampaikan oleh *key persons* salah satunya adalah Ratna staf administrasi CV. Tiga Putri yaitu sebagai berikut;

“Proses perhitungannya ya berdasarkan faktur-faktur pajak yang ada dihitung selisihnya antara pajak keluaran sama pajak masukannya, kalau pajak keluaran lebih besar dari pada pajak masukannya maka selisihnya adalah pajak terhutang. Tetapi kalau pajak masukannya tidak ada maka PPNnya itu sebesar pajak keluaran nah kalau hanya pajak masukan aja PPNnya nihil. Kalau nihil tidak menyetorkan tetapi tetap harus laporan”.

Wajib pajak wajib menyetorkan pajak terhutang paling lambat pada tanggal 15 bulan berikutnya dari bulan masa pajak, misalnya masa pajak pada bulan Januari 2015 maka wajib pajak wajib menyetorkan paling lambat pada tanggal 15 Februari 2015. Penyetoran pajak dilakukan di bank atau kantor pos dengan membawa SSP (Surat Setoran Pajak) yang telah diisi sebelumnya, kemudian setelah pembayaran wajib pajak akan mendapatkan bukti pembayaran yang selanjutnya akan digunakan sebagai lampiran saat pelaporan. Hal ini, dijelaskan berdasarkan pernyataan *key persons* Dini staf bagian administrasi CV. Mitra Mandiri sebagai berikut;

“Setelah tahu berapa pajak terhutangnya lalu kita bayar ke bank atau kantor pos, kalau saya lebih sering kantor pos. Harusnya sudah bisa pake e-biling tapi saya masih belum tahu gimana caranya. Prosedur bayarnya? Pertama ya ngisi SSP dulu setelah itu ya langsung dibayar saja”.

Wajib pajak tidak mengeluarkan biaya untuk mencetak atau membeli blanko SSP karena SSP tersedia di Kantor Pelayanan Pajak secara gratis, wajib pajak juga tidak perlu menggandakan SPP karena SSP terdiri dari lembar-lembar yang telah didesain khusus, yaitu lembar 1 diperuntukkan untuk arsip wajib pajak sendiri, lembar 2 diperuntukkan bagi KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) yang diserahkan melalui bank atau kantor pos, lembar 3 diperuntukkan sebagai lampiran saat melaporkan SPT Masa PPN dan lembar 4 diperuntukkan bagi bank atau kantor pos penerima.

Berikut pernyataan lanjutan dari Dini mengenai biaya yang dikeluarkan untuk proses penyetoran pajak;

“Tidak, tidak mengeluarkan biaya, itu SSP nya gratis dari KPP tidak perlu di fotocopy juga karena itu kan sudah ada aturannya jadi isinya terdiri dari 4 lembar, lembar 1 kalau tidak salah untuk kita sendiri, lembar 2 sama 4 nya diserahkan ke kantor pos, kemudian yang lembar 3 itu yang dijadikan lampiran buat laporan ke KPP”.

Prosedur selanjutnya adalah pelaporan, wajib pajak wajib melaporkan SPT Masa PPN pada tanggal 1 hingga tanggal 20 pada bulan berikutnya, misalnya semua transaksi faktur-faktur pajak yang terkumpul pada tanggal 1 hingga 31 Januari akan dilaporkan paling lambat pada 20 Februari. Proses pelaporan dilakukan dengan membawa *e-SPT* yang telah diisi sebelumnya, pengisian *e-SPT* bisa dilakukan sekaligus saat wajib pajak mengisi SSP karena dalam SPT wajib pajak harus memasukkan nomer-nomer faktur. *E-SPT* Masa PPN dilaporkan dalam bentuk cetak dan *soft file* berbentuk file CSV dengan disertai SSP lembar ke 3 serta bukti pembayaran atau bukti potong.

Berikut adalah pernyataan langsung dari salah satu *key persons* Yuyun akuntan PT.Titian Sakti Cemerlang mengenai proses pelaporan SPT PPN;

“Pertama ya saya mengisi e-SPT di aplikasinya dulu biasanya kalau saya sekalian pas ngisi SSP biar habis setor langsung ke KPP untuk lapor. Iya sebelum e-faktur kan memang sudah pakai e-SPT, SPT itu isinya adalah rekapan faktur-faktur pajak transaksi kita satu bulan jadi kita input data faktur keluaran dan masukannya satu persatu. Setelah selesai kemudian SPTnya di cetak dan file dalam bentuk CVS menggunakan flashdiks, lalu dilaporkan dengan membawa SSP dan bukti pembayaran dari bank atau kantor pos tempat kita menyetorkan pajaknya”.

Mengenai biaya yang dikeluarkan saat proses pelaporan, Yuyun memberikan pernyataan sebagai berikut;

“Biaya ya paling itu buat ngeprint SPT, walaupun sudah ada file CSV nya itu tetap harus ada bukti fisiknya juga kecuali kalau saya laporannya sudah pakai e-filing. Tidak fotocopy, kalau saya lebih baik sekalian ngeprint dua kali saja biar sekalian”.

Dalam proses-proses perhitungan hingga pelaporan SPT PPN tanpa *e-faktur* tersebut, terdapat biaya kepatuhan pajak baik berupa biaya langsung maupun biaya waktu yang ditanggung wajib pajak. Biaya-biaya tersebut adalah sebagai berikut;

Tabel 4.7
Biaya Kepatuhan Pajak pada Proses Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan SPT Masa PPN Sebelum E-faktur

No	Tahapan	Biaya langsung yang ditimbulkan	Biaya Waktu yang ditimbulkan
1.	Pemungutan pajak - Membuat Faktur Pajak	Biaya untuk membeli atau mencetak blanko faktur pajak	Waktu yang dihabiskan untuk mempersiapkan faktur pajak
2.	Perhitungan Pajak	Tidak ada biaya langsung	Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SSP

3.	Penyetoran Pajak	Biaya transportasi ke Bank atau Kantor Pos	Waktu yang dihabiskan untuk mengantri
4.	Pelaporan Pajak	Biaya transportasi ke KPP Biaya mencetak dan menggandakan SPT	Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SPT Waktu yang dihabiskan di KPP

Sumber : Data diolah, 2016

Direktorat jenderal pajak mewajibkan wajib pajak badan di seluruh pulau Jawa dan Bali untuk menggunakan *e-faktur* pada bulan Juli tahun 2015. Untuk dapat menggunakan aplikasi *e-faktur* wajib pajak pertama-tama harus melakukan melakukan proses registrasi terlebih dahulu, sehingga dalam penelitian ini penulis juga memasukkan proses registrasi *e-faktur* dalam komponen biaya transaksi yang dihitung. Prosedurnya adalah sebagai berikut;

1. Mengajukan permohonan ke KPP untuk mendapatkan sertifikat elektronik dan kode aktivasi
2. Melakukan aktivasi untuk mendapatkan E-Nofa (Nomer Seri Faktur Pajak)
3. Meng-*install* aplikasi e-faktur

Pengajuan permohonan dilakukan dengan menyerahkan dokumen-dokumen berupa KTP, Kartu Keluarga (KK), NPWP asli dan fotocopy, softcopy pas foto terbaru ke dalam CD atau Flashdisk serta SPT tahunan Badan atau tanda terima pelaporan SPT. Wajib pajak pada umumnya harus datang dua kali ke KPP untuk melakukan proses

registrasi *e-faktur* karena surat persetujuan kode aktivasi dan *password* akan diterbitkan paling lambat pada 3 (tiga) hari kerja.

Ketika ditanya apakah prosedur registrasi e-faktur rumit atau tidak, salah satu *key persons* yaitu Dini staf administrasi CV. Mitra Mandiri menjawab sebagai berikut;

“Sebenarnya tidak rumit cuma karena direktornya harus datang langsung untuk tanda tangan dan tidak bisa diwakilkan itu yang membuat lama karena harus ngepasin waktunya bapak (direktur)”.

Namun, *key persons* lain Indah komisaris CV. Aditya Wiguna berpendapat berbeda.

Ya lumayan, saya harus bolak balik kesana sampe lebih dari 4 kali kayanya waktu itu karena ada dokumen yang kurang, terus ngantrinya lama karena ramai sekali.

Selanjutnya, selama masa transisi dari penggunaan faktur pajak manual menjadi *e-faktur* terdapat proses dimana wajib pajak perlu mempelajari dan memahami tata cara penggunaan *e-faktur*. Meskipun sebelum bulan Juli 2015 KPP Semarang Candisari telah melaksanakan sosialisasi masal sebanyak 3 kali akan tetapi beberapa *key persons* masih memerlukan waktu cukup lama untuk memahami *e-faktur*. Salah satunya Noer Hidayat manajer PT. Tridaya Mandiri yang menyatakan bahwa;

“Ukurannya bukan jam sepertinya sampe dua minggu saya baru mengerti semua, mungkin kalau yang masih muda kalau masalah memakai komputer cepat cepat mengerti, tetapi kalau saya harus berapa kali konsultasi ke AR (Account Repersentative) dulu baru mengerti

Hal yang sama juga dirasakan oleh Dewi direktur CV. Ben Resik Solution yang memberi pernyataan sebagai berikut;

“Kira-kira makan waktu 4 hari, konsultasi sama AR nya sama saya cari-cari di Internet sendiri”.

Pada proses wajib pajak memahami *e-faktur* tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana peran petugas pajak terutama *account representative* (AR) yang memang memiliki tugas untuk memberikan konsultasi dan bimbingan kepada wajib pajak. Berikut adalah beberapa tanggapan *key persons*, yaitu Sholikin staf umum PT.Hibrida Jaya Utama, Hery direktur CV. Setia Makmur dan Indah Sarwesti direktur CV.Sanggar Krida Utama;

“AR nya jelas informatif, sangat membantu, saya kan pertama-tamanya bingung terus tidak mengerti-mengerti . Ya saya datang berkali kali ke AR, kalau tidak ada AR saya sampai sekarang juga belum mengerti”.

“Ya informatif, membantu sekali cuma kalau lagi ramai konsultasinya jadi kurang maksimal tapi pas sepi bisa konsultasi lama. Saya dua kali datang saja habis itu udah ngerti”.

“Tentu sangat membantu terutama buat yang sudah tua seperti saya ini, kalau yang muda muda kan masih mampu belajar sendiri dari internet, kalau saya ya harus dijelaskan langsung berkali-kali baru mengerti. 3 kali sepertinya saya konsultasi sama AR nya baru setelah itu bisa mengerjakan mandiri”.

Setelah *e-faktur* digunakan, faktur pajak tidak lagi diterbitkan secara manual melainkan secara online. Wajib pajak yang melakukan transaksi akan menginput data-data transaksi kemudian faktur tersebut di *upload*, selanjutnya server direktorat jenderal pajak akan meng-*approve* (mengkonfirmasi faktur pajak). Sama dengan sebelum menggunakan *e-faktur*, setelah melakukan proses pemungutan pajak, pajak terhitung kemudian dihitung berdasarkan faktur-faktur pajaknya kemudian dilakukan penyetoran. Wajib pajak akan mengisi SSP dan menyetorkan pajak terhutangnya ke bank/kantor pos. Kemudian, pada proses pengisian e-SPT untuk laporan wajib pajak

tidak perlu lagi mengisi kolom nomer faktur-faktur pajak secara manual melainkan telah otomatis tersambung dari e-faktur sehingga, waktu pengisian e-SPT menjadi lebih singkat. Hal ini berdasarkan pernyataan *key persons*, salah satunya adalah Chandra staf administrasi PT. Multi Tirta Prayasa, yaitu;

“Prosesnya yang berbeda hanya nginput data-data untuk membuat faktur pajaknya secara online, kemudian harus menunggu faktur pajaknya diterima dulu sama pajak pusat. Setelah itu proses yang lain sama saja cuma jadi lebih praktis mbak, karna nanti dari e-faktornya itu otomatis keluar rekapan faktur masukan dan keluarannya terus dari situ kita bisa hitung PPNnya dan data-data faktornya itu sudah otomatis masuk ke e-SPT nya jadi tidak perlu lagi mengetik secara manual lagi untuk mengisi nomer-nomer faktornya”.

Pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh Randi staf administrasi PT.

Bege Sambudra Kemas, sebagai berikut;

“Kalau proses yang lainnya sama saja, yang berbeda cuma faktur pajaknya dibuat online di periksa dan disetujui online, terus yang beda lagi kalau dulu kita ngisi e-SPTnya secara manual untuk menginput data faktur pajaknya sekarang aplikasi e-faktur itu terhubung sama aplikasi e-SPTnya jadi otomatis tidak perlu lagi input satu satu, dan sudah ada perhitungan otomatisnya juga”.

Pada prosedur perhitungan hingga pelaporan PPN setelah penerapan *e-faktur*, dimulai dari proses registrasi *e-faktur* hingga pelaporan SPT, wajib pajak menanggung biaya kepatuhan pajak sebagai berikut;

Tabel 4.8
Biaya Kepatuhan Pajak pada Proses Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan SPT Masa PPN Setelah E-faktur

No	Tahapan	Biaya langsung yang ditimbulkan	Biaya Waktu yang ditimbulkan
1.	Registrasi E-faktur	1. Biaya transportasi ke KPP 2. Biaya mencetak dokumen persyaratan	1. Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di KPP

2.	Pemungutan pajak - Membuat Faktur Pajak	Tidak ada biaya langsung	2. Waktu yang dihabiskan untuk memahami e-faktur Waktu yang dihabiskan untuk mempersiapkan faktur pajak
3.	Perhitungan Pajak	Tidak ada biaya langsung	Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SSP
2.	Penyetoran pajak	Biaya transportasi ke Bank atau Kantor Pos	Waktu yang dihabiskan untuk mengantri
3.	Pelaporan Pajak	1. Biaya transportasi ke KPP 2. Biaya mencetak dan menggandakan SPT	1. Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SPT 2. Waktu yang dihabiskan di KPP

Sumber: Data, diolah

*Registrasi *E-Faktur* hanya terjadi sekali pada bulan Juli tahun 2015

Penerapan *e-faktur* menghilangkan biaya langsung untuk membeli blanko faktur pajak dan menurunkan biaya waktu yang dihabiskan untuk membuat faktur pajak dan pengisian *e-SPT*. Akan tetapi, dalam proses peralihan faktur pajak biasa menjadi *e-faktur* muncul biaya kepatuhan pajak baru yaitu biaya langsung untuk proses registrasi *e-faktur* berupa biaya transportasi dan biaya untuk mencetak dokumen persyaratan registrasi dan biaya waktu berupa biaya waktu yang dihabiskan di KPP serta biaya waktu yang dihabiskan untuk memahami/mempelajari *e-faktur* hingga wajib pajak bisa mengoperasikan aplikasi *e-faktur* secara mandiri.

4.3 Deskripsi Peran *E-faktur* dalam Menurunkan Biaya Kepatuhan yang dirasakan Wajib Pajak

E-faktur merupakan salah satu dari beberapa jenis bentuk modernisasi perpajakan yang sengaja dibuat untuk menurunkan *compliance costs* (DJP, 2012: 10). Untuk itu, pada bagian ini akan dijelaskan deskripsi peran *e-faktur* menurut *key persons* petugas pajak dan akademisi serta wajib pajak.

Dalam publikasi DJP (2014) disebutkan bahwa keuntungan *e-faktur* yang akan dirasakan oleh wajib pajak adalah rasa nyaman baik dalam hal proses pekerjaan maupun penyimpanan hasil pekerjaan (faktur pajak). Penerbitan faktur pajak tidak lagi membutuhkan tanda tangan basah karena faktur pajak elektronik ini menggunakan tanda tangan digital (*digital signature*) berbentuk *QR code*, kemudian tidak ada kewajiban untuk mencetak faktur pajak, serta aplikasi *e-faktur* satu kesatuan dengan Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT). Kemudian, bagi Direktorat Jenderal Pajak sendiri aplikasi *e-faktur* akan lebih memudahkan pengawasan melalui proses validasi Pajak Keluaran - Pajak Masukan (PK-PM), adanya data lengkap dari setiap faktur pajak serta meminimalisir proses penyimpanan dokumen. *E-faktur* juga mempermudah pelayanan karena akan mempercepat proses pemeriksaan, pelaporan, dan pemberian nomor seri faktur pajak. Selain itu, sistem berbasis elektronik ini akan meminimalkan penyalahgunaan penggunaan faktur pajak oleh perusahaan fiktif atau pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga potensi pajak yang hilang menjadi sangat kecil.

Dalam wawancara, Panca Mukti Wibowo konsultan pajak sekaligus dosen D3 Perpajakan UNDIP memberikan pernyataan bahwa sistem administrasi modern terutama *e-faktur* memberikan kemudahan bagi kedua belah pihak baik wajib pajak dan fiskus (petugas pajak). Berikut adalah pernyataan langsung beliau;

“Ya memang tujuannya untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan fiskus. Memudahkan wajib pajak ya berarti harus menurunkan compliance cost nya memudahkan fiskus ya berarti administrative costnya”. Sangat besar itu dampaknya untuk wajib pajak, faktur yang tadinya manual harus pakai tanda tangan basah sekarang tidak, tadinya menulis manual sekarang diketik langsung data-datanya tersimpan rapih, tadinya kalau mau bikin laporan nulis di SPT satu-satu sekarang kan langsung satu kesatuan sama e-sptnya jadi istilahnya langsung otomatis tersambung ke e-spt nanti ada rekapan pajak masukan pajak kelauran terus langsung keluar selisihnya berapa itu pajak terhutangnya. Ya jelas mengurangi compliance cost kan tidak perlu pakai faktur berbentuk kertas lagi, mengurangi waktu juga jelas mengurangi apalagi kalau wajib pajaknya sudah melaporkan e-sptnya online juga (e-filing) banyak sekali keuntungannya itu. Misalnya besok terakhir laporan tanggal 20 kantor pajak sudah tutup jam 4 tapi dengan e-filing masih bisa submit sampai jam 12 malam”.

Berdasarkan pernyataan *key persons* diatas dan didukung dengan penjelasan dari publikasi Direktorat Jenderal Pajak serta berdasarkan penjelasan deskripsi dalam proses perhitungan hingga pelaporan SPT Masa PPN setelah *e-faktur*. *E-faktur* terbukti dapat menurunkan biaya kepatuhan pajak dengan menghilangkan biaya langsung untuk membeli atau mencetak faktur pajak serta menurunkan biaya waktu. Akan tetapi, perlu dibahas apakah hal itu sama dengan apa yang benar-benar dirasakan oleh wajib pajak. Untuk itu, dalam wawancara penulis menanyakan bagaimana peran *e-faktur* yang benar-benar dirasakan *key persons* wajib pajak sehingga dapat mengurangi biaya kepatuhan pajak yang mereka keluarkan.

Hasilnya, 9 dari 32 *key persons* wajib pajak badan menyatakan bahwa *e-faktur* benar mengurangi biaya kepatuhan pajak karena menghilangkan biaya untuk membeli blanko faktur pajak. Pernyataan tersebut salah satunya disampaikan oleh Dwi staf administrasi PT. Wahana Dewi Jaya, berikut adalah pernyataan beliau;

“Ya mengurangi tidak beli blanko faktur lagi, kalau jumlah kertas yang untuk laporan sama saja”.

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Bambang akuntan CV. Trias Utama.

“Ya, mengurangi biaya dan waktu tidak usah beli blanko faktur lagi untuk membuat fakturnya”.

Darmaji admin CV. Bagiat Mitra Perkasa, berpendapat sebagai berikut;

“Ya, mengurangi, karena mempersingkat waktu menyiapkan faktur, data faktur juga jadi lebih rapi karena tersimpan dalam aplikasi kemudian juga mempermudah kalau ada restitusi, dulu kalau misalnya saya mau restitusi harus menunggu lama sekarang cepat prosesnya”.

Beberapa *key persons* lain yaitu, 11 dari 32 orang wajib pajak badan, merasakan bahwa benar *e-faktur* mengurangi biaya kepatuhan. Namun, ada masalah lain yang membuat mereka tidak begitu merasakan pengurangan biaya tersebut. Pernyataan tersebut antara lain adalah pernyataan dari Juli akuntan PT.Satria Mas Karya Tama, yaitu;

“Ya, memang mengurangi biaya tidak perlu beli blanko faktur lagi tetapi biaya buat transportasi dan waktunya saya untuk ke kantor pajaknya lebih besar karna e-faktur aplikasinya sering bermasalah”.

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Indah Sarwesti direktur CV. Sangar Krida Aditama, sebagai berikut;

“Ya, memang mengurangi mbak tetapi saya jadi lebih sering datang ke kantor pajak karna e-fakturnya sering bermasalah”.

Indah Puspita Sari CV. Aditya Wiguna memberikan pernyataan sebagai berikut;

“Sedikit mengurangi, waktu untuk mempersiapkan faktur pajak untuk laporan menjadi lebih singkat dengan catatan koneksi internetnya bagus kalau tidak ya sama saja”.

Mayoritas *key persons* yaitu 12 dari 32 *key persons*, menganggap bahwa tidak ada perbedaan biaya yang mereka rasakan setelah adanya *e-faktur*. Salah satunya diantaranya adalah Karina direktur CV. Carine yang memberikan pernyataan sebagai berikut;

“Tidak sama saja biayanya, soalnya harus tetap harus cetak e-sptnya dan tetap harus datang ke KPP”.

Yuli admin PT.Putra Pertiwi Perkasa memberikan pernyataan yang hampir sama, yaitu;

“Tidak ada pengaruhnya buat saya, malah menambah biaya untuk internet, sebelum pake e-faktur saya tidak pasang wifi karna e-faktur jadi pasang dikantor ”.

Supri direktur CV. Danu Sakti menyampaikan bahwa;

“Menurut saya tidak mengurangi biaya apa apa, sama saja sebelum dan setelah e-faktur. Malah setelah e-faktur tambah sering ke kantor kalau ada kesulitan sama aplikasinya”.

Pernyataan lain disampaikan oleh Bahrudin direktur PT. Adriamoda Transportindo, berikut adalah pernyataan beliau;

“Tidak menurut saya tidak mengurangi, menurut saya kebijakan-kebijakan seperti e-faktur itu sengaja dibuat pemerintah untuk kemudahan petugas pajak ya mbak tapi tidak untuk wajib pajaknya, jadi seperti dialihkan. Petugas pajak tidak perlu lagi memeriksa fakturnya satu-satu, ya memang sih gunanya untuk menghindari faktur-faktur pajak fiktif tapi kitanya yang jadi pusing ngurusin e-faktur yang sering trouble itu kadangan menghambat pekerjaan saya, jadi kalau setelah e-faktur itu kan kita nunggu fakturnya di approve sama DJP itu kalau servernya lagi down ya nunggu besoknya padahal kan pekerjaan harus hari itu. Belum lagi sekarang itu tidak bisa dihilkan dulu SPTnya baru nanti pembetulan harus sudah dibayar padahal kan uang pekerjaannya belum masuk ya terpaksa saya tombokin dulu kalau ga gitu nanti malah kena denda”.

Pernyataan lain yang hampir sama disampaikan oleh Dewi direktur CV. Ben

Resik Solution, yaitu ;

“Ya sebenarnya mengurangi karna tidak harus beli blanko faktur, tetapi banyak tapinya, pertama e-faktur itu sering trouble seperti misalnya ke-upgrade sendiri dan tidak bisa dibuka. Kedua, karena sudah menggunakan e-faktur kita harus menunggu persetujuan diterima dari server DJPnya itu, dan harus teliti banget biar tidak ditolak fakturnya. Ketiga ya itu yang saya bahas tadi misalnya kan kita udah ditanggal-tanggal mau laporan terus ada faktur yang belum dibuat nah itu tidak bisa lagi mbak kalau dulu kan masih bisa dihilkan terus bisa disusulkan di laporan bulan berikutnya sekarang tidak bisa lagi jadi apapun yang terjadi harus sudah ada fakturnya dulu”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh *key persons* saat wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas *key persons* sebenarnya menyadari bahwa *e-faktur* mengurangi biaya kepatuhan pajak mereka dengan menghilangkan biaya untuk membeli blanko faktur atau biaya mencetak blanko faktur. Akan tetapi, pengurangan biaya tersebut tidak sebanding atau lebih kecil dari pada kerugian yang mereka rasakan untuk beradaptasi dengan sistem *e-faktur*. Mayoritas *key persons* mengeluhkan adanya biaya baru yang harus mereka keluarkan untuk dapat mengakses internet. *Key persons* juga mengeluhkan kelemahan aplikasi *e-faktur* dimana aplikasi tersebut sering bermasalah (*server error* atau *down*) serta beberapa *key*

persons masih mengeluhkan keuntungan yang tidak bisa mereka nikmati lagi setelah penggunaan *e-faktur*, seperti saat pelaporan di mana SPT PPN tidak dapat dinilihkan terlebih dahulu.

Secara keseluruhan, penggunaan *e-faktur* dapat mengurangi biaya kepatuhan pajak, namun penggunaan *e-faktur* masih baru bagi wajib pajak, maka wajib pajak masih berada dalam tahap beradaptasi sehingga apa yang mereka rasakan masih belum sesuai dengan fakta bahwa memang benar *e-faktur* menurunkan biaya kepatuhan pajak sebagaimana yang diharapkan pemerintah. Selain itu, permasalahan aplikasi *e-faktur* yang sering bermasalah juga mengindikasikan bahwa pemerintah sendiri sebagai pihak yang menciptakan *e-faktur* masih memerlukan waktu beradaptasi untuk dapat mengelola alat perubahan kelembagaannya dengan baik.

4.4 Perbedaan Komponen dan Jumlah Biaya Kepatuhan Pajak Sebelum dan Setelah *E-Faktur*

Pada bagian ini penulis akan menunjukkan perbedaan komponen biaya kepatuhan pajak sebelum dan setelah *e-faktur* sekaligus memperlihatkan hasil perhitungan biaya kepatuhan pajak. Tabel 4.11 menunjukkan komponen-komponen biaya kepatuhan pajak sebelum penggunaan *e-faktur*.

Tabel 4.9
Komponen Biaya Kepatuhan PPN Sebelum E-faktur

Biaya Langsung	Biaya Waktu
(1) Biaya untuk membeli atau mencetak blanko faktur pajak	(1) Waktu yang dihabiskan untuk mempersiapkan faktur pajak
(2) Biaya transportasi ke Bank atau Kantor Pos	(2) Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SSP
(3) Biaya transportasi ke KPP	(3) Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di bank/kantor pos
(4) Biaya mencetak dan menggandakan SPT	(4) Waktu yang dihabiskan untuk mempelajari dan mengisi SPT
	(5) Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di kantor pajak

Sumber : Data diolah, 2016

Pada saat *e-faktur* pertama kali digunakan, yaitu pada bulan Juli tahun 2015 komponen biaya kepatuhan pajak berubah menjadi sebagai berikut;

Tabel 4.10
Komponen Biaya Kepatuhan PPN Bulan Juli tahun 2015

Jenis Urusan	Biaya langsung	Biaya Waktu
Registrasi E-faktur	1. Biaya transportasi ke KPP 2. Biaya mencetak dokumen persyaratan	1. Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di KPP 2. Waktu yang dihabiskan untuk memahami e-faktur
Proses pemungutan, perhitungan, pembayaran dan pelaporan SPT Masa PPN	1. Biaya transportasi ke Bank atau Kantor Pos 2. Biaya transportasi ke KPP 3. Biaya mencetak dan menggandakan SPT	1. Waktu yang dihabiskan untuk mempersiapkan faktur pajak (lebih sedikit dari pada sebelum e-faktur)

2. Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SSP
3. Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di bank/kantor pos
4. Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SPT (lebih sedikit dari pada sebelum e-faktur)
5. Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di kantor pajak

Sumber : Data dioah, 2016

Penggunaan *e-faktur* untuk pertama kalinya memunculkan biaya kepatuhan PPN baru biaya transportasi ke KPP, biaya mencetak dokumen persyaratan, biaya waktu yang dihabiskan untuk mengantri di KPP dan biaya waktu yang dihabiskan untuk memahami *e-faktur*. Akan tetapi, penggunaan *e-faktur* sekaligus menghilangkan biaya untuk membeli atau mencetak blanko faktur pajak dan menurunkan biaya waktu untuk membuat faktur pajak dan mengisi SPT. Untuk melihat seberapa besar perubahan komponen tersebut dalam merubah biaya kepatuhan, penulis melakukan perhitungan biaya kepatuhan PPN tahun pajak 2015 kemudian mengkomparasi rata-ratanya pada 6 bulan sebelum dan 6 bulan setelah *e-faktur*.

Tabel 4.11
Perubahan Biaya Kepatuhan Pajak PPN Sebelum dan Setelah *E-faktur* pada Tahun Pajak 2015 (Rupiah)

Rata-rata 6 bulan sebelum E-Faktur	Rata-rata 6 bulan setelah E-Faktur	Rata-rata perubahan
173.618,6898	179.600,5044	Meningkat 5.9818,1 (3.4%)

Sumber : Data diolah, 2016

Jumlah biaya kepatuhan pajak rata-rata pada 6 bulan setelah penerapan *e-faktur* sedikit meningkat dari rata-rata pada 6 bulan sebelum penerapan *e-faktur*, yaitu sebesar Rp. 5.9818,1. Penyebabnya, adalah karena penurunan jumlah biaya langsung akibat hilangnya biaya untuk mencetak atau membeli blanko faktur pajak lebih kecil dari pada kenaikan jumlah biaya waktu yang timbul dalam proses registrasi *e-faktur*. Tabel 4.14 menjelaskan rata-rata jumlah perubahan biaya langsung dan biaya waktu 6 bulan sebelum dan 6 bulan setelah penerapan *e-faktur*.

Tabel 4.12
Rata-rata Perubahan Jumlah Biaya Kepatuhan Pajak PPN tahun Pajak 2015 (Rupiah)

Rata-rata Biaya Langsung Sebelum E-faktur	Rata-rata Biaya Langsung Setelah E-faktur	Rata-rata Biaya Waktu sebelum E-Faktur	Rata-rata Biaya Waktu setelah E-Faktur	Rata-rata perubahan biaya langsung	Rata-rata perubahan biaya waktu
68.159,7	46.902,2	105.458,9	132.698,2	Menurun 21.257,4	Meningkat 27.239,2

Sumber : Data diolah, 2016

Biaya waktu meningkat Rp 27.239,2 sedangkan biaya langsung hanya menurun Rp 21.275,4. Hal ini, terjadi karena biaya waktu yang ditimbulkan dalam proses registrasi *e-faktur* besar, sebagai mana yang telah dibahas pada bagian deskripsi prosedur pemungutan hingga pelaporan PPN sebelumnya, pada proses registrasi wajib pajak perlu beberapa kali datang ke kantor pajak dan menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantri. Begitu pula dengan biaya waktu yang dihabiskan wajib pajak untuk memahami atau mempelajari *e-faktur*, yang memakan waktu sehari-hari. Sedangkan, penurunan biaya waktu untuk membuat faktur pajak dan mengisi SPT hanya berkurang dalam satuan waktu menit, sehingga meskipun proses registrasi hanya terjadi pada bulan Juli tahun 2015 jumlah peningkatan biaya waktu tersebut masih lebih besar dari pada jumlah total penurunan biaya langsung selama 6 bulan penerapan *e-faktur*. Untuk itu, secara keseluruhan selama 6 bulan setelah *e-faktur* digunakan, jumlah rata-rata biaya kepatuhan pajak sedikit lebih besar dari pada 6 bulan sebelum penerapan *e-faktur*.

Selanjutnya, untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang nyata antara data biaya kepatuhan 6 bulan sebelum dan 6 bulan setelah *e-faktur* digunakan, penulis melakukan uji beda pada kedua data tersebut. Uji beda yang dilakukan adalah uji beda non parametrik Wilcoxon Signed-Rank (Uji peringkat bertanda Wilcoxon) yang merupakan uji beda untuk dua sampel yang saling berhubungan atau *dependent*. Tabel 4.15 memperlihatkan berdasarkan hasil uji Wilcoxon, diketahui bahwa nilai t statistik hitung adalah 164. Nilai tersebut lebih besar dari pada nilai t statistik tabel dengan

jumlah obeservasi 32 yaitu 1.69, sehingga H_0 diterima artinya tidak ada perbedaan nyata pada biaya kepatuhan 6 bulan sebelum dan 6 bulan setelah e-faktur.

Tabel 4.13
Hasil Uji Wilcoxon Signed Ranks pada Biaya Kepatuhan Pajak PPN 6 Bulan
Sebelum *E-faktur* dan 6 Bulan Setelah *E-faktur*

	Ranks			Test Statistic	
	N	Mean Rank	Sum of Ranks	Z	-1.870 ^b
Negative Ranks	21 ^a	17.33	364.00	Asymp. Sig. (2-tailed)	.061
Positive Ranks	11 ^b	14.91	164.00		
Ties	0 ^c				
Total	32				

Sumber : Data diolah, 2016

Begitu pula dengan berdasarkan nilai probabilitas, nilai Asymp. Sig adalah 0.061 lebih besar dari pada tingkat signifikansi 0.05 maka H_0 diterima, tidak terdapat perbedaan yang nyata pada biaya kepatuhan pajak sebelum dan setelah *e-faktur* digunakan.

Setelah bulan Juli tahun 2016, penggunaan *e-faktur* akan menghilangkan biaya langsung pada biaya kepatuhan PPN yaitu biaya untuk membeli atau mencetak faktur pajak serta menurunkan biaya waktu untuk membuat faktur pajak dan mengisi SPT. Sehingga komponen biaya kepatuhan pajak total berubah menjadi sebagai berikut;

Tabel 4.14
Komponen Biaya Kepatuhan Pajak Setelah *E-faktur*

Biaya Langsung	Biaya Waktu
(1) Biaya transportasi ke Bank atau Kantor Pos	(1) Waktu yang dihabiskan untuk mempersiapkan faktur pajak
(2) Biaya transportasi ke KPP	(2) Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SSP
(3) Biaya mencetak dan menggandakan SPT	(3) Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di bank/kantor pos
	(4) Waktu yang dihabiskan untuk mengisi SPT
	(5) Waktu yang dihabiskan untuk mengantri di kantor pajak

Sumber : Data diolah, 2016

Untuk melihat seberapa besar penurunan biaya kepatuhan PPN dalam merubah besaran biaya kepatuhan pajak, pada bagian ini penulis akan menjelaskan hasil estimasi biaya kepatuhan pajak total dalam satu tahun sebelum dan setelah *e-faktur*. Berdasarkan tabel 4.16 biaya kepatuhan pajak yang dihitung untuk mengestimasi biaya kepatuhan pajak selama satu tahun setelah *e-faktur* adalah dengan asumsi bahwa komponen biaya yang timbul pada proses registrasi dan menyesuaikan diri pada *e-faktur* (biaya waktu untuk memahami atau mempelajari *e-faktur*) telah hilang. Hasil perhitungan estimasi biaya kepatuhan pajak ditunjukkan pada tabel berikut;

Tabel 4.15
Estimasi Jumlah Biaya Kepatuhan Pajak Satu Tahun Sebelum dan Setelah *E-Faktur* (Rupiah)

Sebelum E-Faktur	Setelah E-Faktur	Rata-rata penurunan biaya
(Estimasi Satu Tahun)	(Estimasi Satu Tahun)	kepatuhan

341.190,0005	234.241,5927	106.948,4078 (31%)
--------------	--------------	--------------------

Sumber : Data diolah, 2016

Rata-rata perbedaan estimasi jumlah biaya kepatuhan pajak selama satu tahun sebelum dan sesudah *e-faktur* adalah biaya kepatuhan pajak berkurang rata-rata sebesar Rp 106.948,4078. Penurunan biaya kepatuhan tersebut berasal dari hilangnya biaya langsung berupa biaya untuk mencetak atau membeli blanko faktur pajak dan menurunnya biaya waktu yang dihabiskan untuk membuat faktur pajak dan mengisi surat pemberitahuan pajak (SPT).

Uji beda juga dilakukan untuk melihat apakah terjadi perbedaan yang nyata terhadap dua data biaya kepatuhan pajak satu tahun sebelum dan setelah *e-faktur*. Hasil uji beda Wilcoxon Signed-Rank (Uji peringkat bertanda Wilcoxon) menunjukkan bahwa berdasarkan angka nilai t statistik hitung adalah 8 lebih besar dari pada nilai t statistik tabel yaitu 1.69. Maka, H_0 diterima yang berarti tidak terdapat perbedaan nyata pada biaya kepatuhan pada satu tahun sebelum dan satu tahun setelah *e-faktur*.

Tabel 4.16
Hasil Uji Wilcoxon Signed Ranks pada Estimasi Biaya Kepatuhan Pajak Satu Tahun Sebelum *E-faktur* dan Satu Tahun Setelah *E-faktur*

Ranks			Test Statistic	
N	Mean Rank	Sum of Ranks	Z	-4.703 ^b

Negative Ranks	30 ^a	16.27	488.00	Asymp. Sig. (2-tailed)	.000
Positive Ranks	1 ^b	8.00	8.00		
Ties	1 ^c				
Total	32				

Sumber : Data diolah, 2016

Akan tetapi, hasil perhitungan menunjukkan angka probabilitas Asymp. Sig adalah 0.00, angka ini lebih kecil dari pada tingkat signifikansi 0.05. Sehingga, keputusan yang dapat diambil adalah H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang nyata antara biaya kepatuhan pajak satu tahun sebelum dan satu tahun setelah e-faktur digunakan.

E-faktur merupakan salah satu bentuk perubahan kelembagaan berupa teknologi yang sengaja diciptakan untuk menurunkan biaya transaksi atau biaya kepatuhan pajak dalam prosedur pemungutan pajak pertambahan nilai (PPN). Hasil dari deskripsi prosedur pemungutan, perhitungan, penyetoran dan pelaporan PPN sebelum dan setelah *e-faktur* menunjukkan bahwa *e-faktur* tidak memotong atau menghilangkan satu kegiatan pun. *E-faktur* hanya mempersingkat waktu dalam mengerjakan kegiatan pembuatan faktur pajak dan pengisian surat pemberitahuan (SPT). Meskipun begitu, *e-faktur* mampu menurunkan estimasi biaya kepatuhan PPN dalam satu tahun sebesar 31% dari biaya kepatuhan tanpa *e-faktur*.

Temuan diatas sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu Klun (2009) menemukan perubahan kelembagaan berupa reformasi perpajakan dalam bentuk program *pre-filled* dan *e-filing* bagi wajib pajak pribadi di Slovenia mampu menurunkan biaya kepatuhan pajak sebesar 73%. Perubahan besar karena komparasi dilakukan pada tahun pajak 2007 dan 2008 saat program mulai diperkenalkan dan berlaku total dengan biaya kepatuhan tahun pajak 2000. Selanjutnya, Mansor dkk (2009) menemukan bahwa penggunaan *e-filing* dapat menurunkan 1 jam biaya waktu dan biaya moneter (biaya langsung) sebesar 37%. Tidak jauh berbeda, Ibrahim (2014) juga menemukan bahwa *e-filing* dapat menurunkan biaya waktu sebesar 26% dari pada biaya waktu sebelum *e-filing* digunakan pada wajib pajak pribadi di Malaysia.

Hasil uji beda yang dilakukan dengan Wilcoxon Signed-Ranks menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara estimasi biaya kepatuhan PPN sebelum dan setelah e-faktur. Temuan ini, konsisten dengan hasil penelitian Mansor dkk (2009) dimana dengan uji beda t-test biaya kepatuhan pajak berupa biaya waktu dan biaya moneter sebelum *e-filing* memiliki perbedaan signifikan dengan biaya kepatuhan setelah *e-filing* digunakan.

Perhitungan biaya kepatuhan pada tahun pajak 2015 menunjukkan hasil bahwa, penggunaan *e-faktur* pada 6 bulan sebelum dan 6 bulan setelahnya tidak sesuai dengan teori bahwa perubahan kelembagaan digunakan untuk menurunkan biaya transaksi. Biaya kepatuhan pajak setelah *e-faktur* mengalami peningkatan, meskipun hanya sebesar 3.4% dari biaya kepatuhan pajak pada 6 bulan sebelum *e-faktur* digunakan.

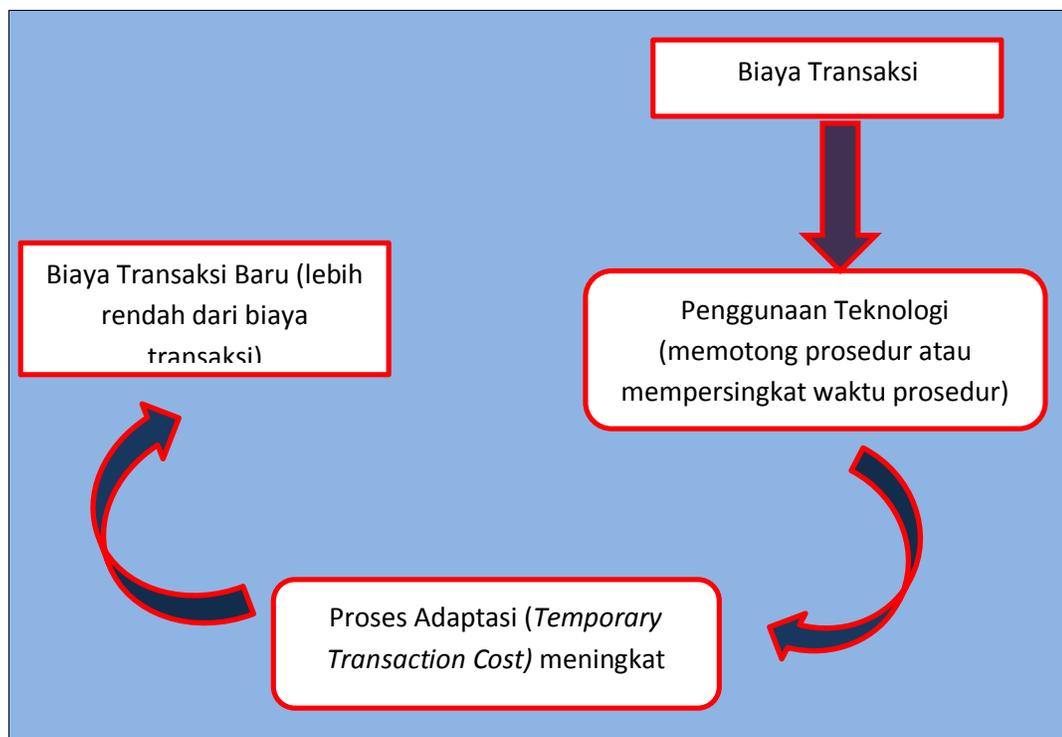
Peningkatan terjadi karena bagi wajib pajak *e-faktur* merupakan program baru, maka perlu biaya waktu yang besar untuk proses penyesuaian diri (beradaptasi) dalam bentuk biaya waktu yang dihabiskan wajib pajak untuk memahami *e-faktur* baik secara mandiri maupun dengan meminta bantuan dari petugas pajak *account representative* (AR). Tidak hanya wajib pajak, sistem *e-faktur* yang masih sering mengalami permasalahan menunjukkan bahwa otoritas perpajakan juga masih berada pada tahap beradaptasi dengan perubahan yang dibuat sendiri, dibutuhkan waktu untuk dapat terus menyempurnakan *e-faktur* agar dapat digunakan wajib pajak tanpa masalah sehingga benar-benar menurunkan biaya kepatuhan pajak.

Temuan diatas didukung oleh Ibrahim (2014), meskipun *e-filing* telah berlangsung selama 4 tahun di Malaysia namun, wajib pajak masih menganggap program tersebut masih baru sehingga biaya waktu untuk berkonsultasi (*helptime*) meningkat 4 kali lebih besar dari pada pelaporan manual. Selanjutnya, hasil uji beda Wilcoxon Signed-Ranks menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada biaya kepatuhan pajak 6 bulan sebelum dan setelah 6 bulan *e-faktur*. Ibrahim (2014) juga menemukan bahwa secara statistik tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara biaya kepatuhan pajak sebelum dan setelah penggunaan *e-filing* dengan uji beda Mann-Whitney U test.

Kesesuaian hasil penelitian dengan teori perubahan kelembagaan adalah *e-faktur* dibuat dengan tujuan untuk menurunkan biaya kepatuhan pajak serta mengoptimalkan penerimaan PPN. Penerapan *e-faktur* tidak memotong prosedur pemungutan hingga

pelaporan PPN, melainkan hanya menurunkan biaya kepatuhan pajak dengan menghilangkan biaya langsung berupa biaya untuk membeli atau mencetak blanko faktur pajak dan menurunkan biaya waktu berupa waktu untuk membuat faktur pajak dan pengisian SPT. Namun, pada implementasinya, *e-faktur* tidak langsung dapat menurunkan biaya kepatuhan pajak, biaya kepatuhan akan meningkat sementara karena wajib pajak perlu biaya lebih untuk beradaptasi. Setelah wajib pajak mampu beradaptasi, disertai dengan perbaikan sistem *e-faktur* sendiri maka biaya kepatuhan akan menurun.

Gambar 4.1
Modifikasi Dampak Perubahan Kelembagaan Terhadap Biaya Transaksi



Sumber : Penulis, 2016

Gambar 4.3 merupakan visualisasi bahwa sebuah perubahan kelembagaan tidak langsung dapat menurunkan biaya transaksi, karena pelaku kelembagaan harus menyesuaikan diri terhadap kelembagaan yang baru akan muncul komponen biaya baru yang meningkatkan biaya transaksi secara sementara (*temporary transaction cost*). Selanjutnya, setelah pelaku kelembagaan dapat menyesuaikan diri maka biaya transaksi baru akan menurun.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan didapat beberapa kesimpulan, di antaranya :

1. Penerapan *e-faktur* tidak merubah prosedur pemungutan, perhitungan, penyeteroran dan pelaporan SPT Masa PPN, melainkan hanya mempersingkat proses perhitungan dan pelaporan melalui penurunan waktu pembuatan faktur pajak dan mengisi e-SPT.
2. Penerapan *e-faktur* untuk pertama kali (pada bulan Juli tahun 2015) menimbulkan biaya kepatuhan PPN baru, yaitu biaya transportasi ke KPP, biaya mencetak dokumen persyaratan, biaya waktu yang dihabiskan untuk mengantri di KPP dan biaya waktu yang dihabiskan untuk memahami *e-faktur*.
3. Penerapan *e-faktur* akan menghilangkan biaya langsung berupa biaya untuk membeli atau mencetak blanko faktur pajak dan menurunkan biaya waktu yaitu, biaya waktu untuk membuat faktur pajak dan mengisi SPT.
4. Mayoritas *key persons* wajib pajak menyadari bahwa *e-faktur* berperan dalam mengurangi biaya kepatuhan pajak. Namun, karena wajib pajak masih dalam tahap beradaptasi maka, wajib pajak merasa bahwa *e-faktur* tidak mengurangi biaya kepatuhan akan tetapi meningkatkan biaya kepatuhan.

5. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara biaya kepatuhan pajak pada 6 bulan sebelum dan 6 bulan setelah *e-faktur* digunakan. Hal ini, karena perbedaan jumlah biaya kepatuhan tidak jauh berbeda, biaya kepatuhan pada 6 bulan setelah *e-faktur*, sedikit lebih besar dari biaya kepatuhan 6 bulan sebelumnya. Biaya waktu yang digunakan wajib pajak untuk beradaptasi yaitu memahami dan mempelajari *e-faktur* sedikit lebih besar dari pada penurunan biaya langsung dan biaya waktunya.
6. Terdapat perbedaan yang signifikan antara estimasi jumlah biaya kepatuhan pajak pada satu tahun sebelum *e-faktur* dan satu tahun setelah *e-faktur*. Jumlah estimasi biaya kepatuhan menurun 31% dari satu tahun tanpa *e-faktur*. Hal ini, menunjukkan bahwa apabila wajib pajak telah beradaptasi dengan baik terhadap *e-faktur*, maka *e-faktur* benar-benar dapat menurunkan biaya kepatuhan pajak.
7. Perubahan kelembagaan dalam hal ini berbentuk program *e-faktur* tidak langsung menurunkan biaya kepatuhan pajak, melainkan biaya kepatuhan akan meningkat sementara selama wajib pajak ada dalam proses beradaptasi. Setelah wajib pajak dapat beradaptasi maka biaya kepatuhan akan menurun.

5.2 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya membahas perubahan prosedur pemungutan, perhitungan, penyetoran dan pelaporan PPN pada kasus penerapan *e-faktur* sebagai sarana untuk menemukan perubahan biaya kepatuhan pajak.

2. Jumlah biaya kepatuhan pajak yang dihitung dalam penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan atau tidak dapat mewakili populasi seluruh wajib pajak badan usaha mikro dan kecil yang terdaftar pada KPP Semarang Candisari, melainkan hanya sebagai bukti untuk mempresentasikan bahwa biaya kepatuhan pajak benar-benar berubah karena penerapan *e-faktur*.

5.3 Saran

5.3.1 Implikasi Kebijakan

1. Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan perbaikan pada sistem *e-faktur* sehingga meminimalkan resiko *server* sistem yang *down* atau *trouble*.
2. Direktorat Jenderal Pajak perlu menambah jumlah *Account Representative* (AR), karena keberadaan AR sangat berguna dalam mengurangi biaya kepatuhan pajak.
3. Wajib pajak badan perlu menghindari pelaporan pada tanggal yang mendekati batas waktu pelaporan karena wajib pajak berpotensi untuk mengeluarkan biaya waktu yang lebih besar.
4. Wajib pajak badan seharusnya berinisiatif untuk memanfaatkan fasilitas sistem elektronik lainnya, yaitu *e-filling* dan *e-billing* tanpa perlu menunggu pemerintah mengeluarkan peraturan agar sistem tersebut wajib digunakan. Dengan menggunakan fasilitas tersebut, wajib pajak tidak perlu lagi melakukan

prosedur penyetoran dan pelaporan secara manual sehingga akan meminilkan biaya kepatuhan pajak.

5.3.2 Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan mampu melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian terhadap keseluruhan penggunaan sistem administrasi elektronik yaitu *e-faktur*, *e-billing* dan *e-filling* sehingga dapat diketahui perubahan komponen dan jumlah biaya kepatuhan yang lebih luas.
2. Melakukan penelitian dengan jumlah sampel yang besar sehingga hasil perhitungan jumlah biaya kepatuhan pajak dapat mewakili populasi serta dapat menggunakan metode kuantitatif yang lebih mendalam untuk meneliti seberapa besar penerapan *e-faktur* atau sistem elektronik lainnya mempengaruhi perubahan biaya kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, D.W. 2000. Transaction Costs. *The Encyclopedia of Law and Economics, volume 1*. Cheltenham, Edward Elgar, h.893-926
- Blažić, H. 2004. Tax Compliance Costs of Small Business in Croatia. *Occasional Paper No. 22*. Intitute of Public Finance Croatia 2004. Diakses 2 Agustus 2015 dari www.ijf.hr
- Bungin, B. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bungin, B. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta : Kencana
- Creswell, J.W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Edisi Tiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan RI. 2007. *Modernisasi Administrasi Perpajakan; Laporan Tahunan 2007*. Diakses 10 Agustus 2015 dari www.pajak.go.id
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan RI. 2012. *Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Pajak No KEP-334/PJ/2012 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2012-2014:10*. Diakses 12 Desember 2015 dari www.ketentuan.pajak.go.id
- Eragbhe, E. dan K.P. Modugu. 2014. Tax Compliance Costs of Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *International Journal of Accounting and Taxation Vol. 2, No. 1*, h. 63-87
- Evans, C., B. Tran-Nam dan P.Lignier.2013. Tax Compliance Costs For the Small and Medium Enterprise Business Sector: Recent Evidence from Australia. *Tax Administration Research Centre University of EXETER Discussion Paper: 003-13*. Diakses 15 Desember 2015 dari www.tarc.exeter.ac.uk
- Gumiwang, Ringkang. 2014. *Rasio Pungutan Pajak Masih Rendah*. dalam artikel online Financial Bisnis.com. Diakses tanggal 8 Agustus 2015, dari www.financial.bisnis.com

- Hansford, Ann, dan John Hasseldine. 2012. Tax compliance costs for small and medium sized enterprises: the case of the UK. *eJournal of Tax Research of Taxation and Business Law (Atax)*, Australian School of Business The University of New South Wales Vol. 10 ,Issue 2, h. 288 – 303. Diakses 2 Agustus 2015 dari www.austlii.edu.au
- Hendri. 2012. Perbandingan Sistem Administrasi Pemungutan Pajak Indonesia dengan Republik Rakyat China. *Thesis di Publikasi*. Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Diakses 15 Oktober 2015 dari www.lib.ui.ac.id
- Herdiansyah, H. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ibrahim, I. 2014. The Compliance Time Costs of Malaysian Personal Income Tax System: E-filers vs. Manual-filers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 164. h.522-527
- Kementerian Keuangan RI, *Nota Keuangan dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2012* . Diakses 10 Agustus 2015 dari www.kemenkeu.go.id
- Kementerian Keuangan RI, *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2014*. Diakses 10 Agustus 2015 dari www.kemenkeu.go.id
- Kementerian Keuangan RI, *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2015*. Diakses 16 Januari 2016 dari www.kemenkeu.go.id
- Kiryanto. 2000. Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bada Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. *EKOBIS, Vol. 1 No. 1*, h. 41 – 52.
- Klun, M. 2009. Pre-filled Income Tax Returns: Reducing Compliance Costs for Personal Income Taxpayers in Slovenia. *Financial Theory and Practice* 33(2), h. 219-233
- Mansor, N.H.A, Mohd. N.J, and Zuriati Ismail. 2009. The tax compliance costs of individual taxpayers: a comparative study on manual filing and electronic filing in Malaysia. *Research Reports*. Institute of Research, Development and Commercialization , Universiti Teknologi MARA, Malaysia.
- .Mansor, N.H.A, and M.M. Hanefah. 2008. Tax compliance costs of Bumiputera small and medium enterprises in Northern Malaysia. *International Journal of Mangement Sciences* 15.1 , h. 21-42.

- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan* Edisi Revisi . Yogyakarta: Andi
- Musgrave, R. A. 1989. *The theory of public finance: a study in public economy*. New York: McGraw Hill
- Nightingale, K. 2000. *Taxation, Theory and Practice*. London: Pearson Education Limited
- OECD, 2004. *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*. Centre for Tax policy and administration, Committee on Fiscal Affairs, h.35-45.
- Oktavia, M Annisa. 2014. Analisis perbedaan biaya transaksi dalam administrasi pajak sistem self assessment pada perusahaan skala besar dan skala kecil Pada KPP Pratama Bandung Cicadas. *Skripsi di Publikasi*. Universitas Pendidikan Indonesia Bandung
- Prasetyo, A. 2008. Biaya Transaksi Dalam Perhitungan Pajak. Artikel diakses tanggal 15 Juli 2015 dari <http://directory.umm.ac.id>
- Rao, P.K. 2003. *The Economics of Transaction Costs: Theory, Methods and Applications*. New Jersey: Palgrave Macmillan.
- Robbins, S.P. 2001. *Organization Behavior*, Ninth Edition versi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Rosdiana, H. dan R. Tarigan. 2005. *Perpajakan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sandford, C. 1995. *Tax Compliance Costs Measurement and Policy*. Bath: Fiscal Publications.
- Sapiei, N.S., M. Abdullah dan N. A. Sulaiman. 2014. Regressivity of the corporate taxpayers' compliance costs. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 164, h.26-31. Diakses 2 Agustus 2015 dari www.sciencedirect.com
- Shah, Manoj. 2007. *Analysis of Transaction Costs*. Jaipur: Sunrise Publishers & Distributors.
- Smulders, S. dan M.Stiglingh. 2008. Annual tax compliance costs for small businesses: a survey of tax practitioners in South Africa. *South African Journal of Economic and Management Sciences= Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Ekonomiese en Bestuurswetenskappe* 11.3 h. 354-371.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 1993. *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- Sugiyanto. 2004. *Analisis Statistika Sosial*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2009. *Statistik 2*. Edisi keenam. Jakarta: Erlangga
- Susila, B. and Jeff Pope. 2012. The tax compliance costs of large corporate taxpayers in Indonesia. *Australian Tax Forum Vol. 27. No. 4*, Tax Intitute h.719
- UN-DESA and Inter-American Center of Tax Administration. 2014. *Measuring Tax Transaction Costs in Small and Medium Enterprises*. United Nation: New York. diakses 15 Juli 2015 dari www.un.org
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia* Buku 1 Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo. 2009. *Perpajakan Indonesia* Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Wang, Ning.2003. Measuring transaction costs: an incomplete survey. *Working Paper* 2. Ronald Coase Institute
- Yustika, Ahmad Erani. 2013. *Ekonomi Kelembagaan: Definisi, Teori, dan Strategi*. Penerbit Erlangga: Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran A Deskripsi Umum *Key Persons* Wajib Pajak

No	Nama Badan Usaha	Nama <i>keyperson</i>	Status Responden	Usia	Jenis Usaha	Cakupan wilayah Kerja	Status badan usaha	Lama Berdiri	Jumlah Tenaga Kerja (termasuk freelance)
1	CV. BEN RESIK SOLUTION	Dewi	Direktur	26	Jasa Penyedia Cleaning Service	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	50
2	CV. Tiga Putri	Ratna	Admin (anak pemilik)	22	Percetakan	Kota Semarang	Kantor Tunggal	6b-1tahun	2
3	PT. Wahana Dewi Jaya	Dwi	Admin	28	Jasa Penyedia Cleaning Service	Kota Semarang	Kantor Tunggal	6b-1tahun	45
4	CV. CARINE	Carina Sarasati	Direktur	29	Periklanan dan Event Organizing	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	11
5	PT ABDI INSAN SEMESTA	Kaisi Laminingsih	Akuntan	22	Jasa Penjualan PC	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	1-2 Tahun	4
6	CV. TRIAS HUTAMA	Bambang H.	Akuntan	55	Jasa Kontruksi	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	3-5 tahun	7
7	CV. ASTRO	Pramudya	Admin	32	Pengadaan	Kota Semarang	Kantor Tunggal	1-2 Tahun	2
8	PT. MUSADIQ MEGAH	Alfian	Akuntan	29	Jasa Kontruksi	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	25

Jas a Ko ntr uks i	PT. SATRIA MAS KARYA TAMA	Juli	Akuntan	33		Jawa Tengah	Kantor Tunggal	6-10 tahun	65
10	PT. HAGANZA	Lies Vanneke Lumingas	Direktur	50	Jasa Perdagangan	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	1-2 tahun	11
11	CV. RISKY PRATAMA	Basuki	Admin	34	Jasa Service Komputer	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	5
12	PT. ADRIAMODA TRANSPORTIN DO	Muh. Bahrudin	Direktur	48	Jasa Kepabeanan	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	1-2 Tahun	6
13	CV. SANGAR KRIDA ADITAMA	Indah Sarwesti	Direktur	52	Penyedia Jasa IT	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	Lebih dari 10 tahun	4
14	CV. Mitra Mandiri	Dini	Admin	23	Jasa Kontruksi	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	3-5 tahun	2
15	CV. FAJAR DANIS NURCAHYA	Muh. Hedi Nurcahya	Direktur	43	Pengadaan barang	Kota Semarang	Kantor Tunggal	1-2 tahun	7
16	PT. MULTI TIRTA PRAYASA	Chandra	Admin	20	Jasa bongkar muat pelabuhan	Kota Semarang	Kantor Tunggal	Lebih dari 10 tahun	24
17	CV. WAHYU ANDARI	Soekiman	Direktur	46	Pengadaan barang	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	22
18	PT. TRI SATYA MANUNGGAL	Tami	Admin	25	Jasa Kepabeanan	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	10

19	CV.PARADIG MA	Lani Irawati	Direktur	43	Jasa Kontruksi	Kota Semarang	Kantor Tunggal	1-2 Tahun	10
20	PT.ARISKEN CITRA TAMA	GITA	Admin	27	Jasa konstruksi	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	Lebih dari 10 tahun	15
21	PT. TITIAN SAKTI CEMERLANG	Lestari Ida (Yuyun)	Akuntan	38	Jasa Kontruksi	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	30
22	PT.TRIDAYA MANDIRI	Noer Hidayat	Manager	44	Penggadaan barang	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	6-10 tahun	2
23	PT. PUTRA PERTIWI PERKASA	Yuli	Admin	32	Jasa konsultan konstruksi	nasional	Kantor Tunggal	Lebih dari 10 tahun	30
24	PT. BEGE SAMBUDRA KEMAS	Bu Randi	Admin	27	Jasa Kepabeanaan	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	7
25	CV. BERKAH SARANA MANDIRI	MUKASI	Direktur	40	Pengadaan	Kota Semarang	Kantor Tunggal	6-10 tahun	2
26	CV. JIWANGGA TEKNIK	Ayuning Jiwa	Karyawan Bag Umum(anak pemilik)	26	Jasa Kontruksi	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	12
27	CV.PERDANA SPORTINDO	Andre	Karyawan Bag Umum	21	Perdagangan	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	8
28	PT.HIBRIDA JAYA UTAMA	Sholikin	Karyawan Bag Umum	40	Perdagangan	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	3-5 tahun	25
29	CV.BAGIAT MITRA PERKASA	Darmaji	Admin	50	Jasa Kontruksi	Jawa Tengah	Kantor Tunggal	Lebih dari 10 tahun	50
30	CV ADITYA WIGUNA	Indah Puspita Sari	Komisaris	24	Pengadaan barang dan Jasa	Kota Semarang	Kantor Tunggal	6-10 tahun	12

31	CV.DANU SAKTI	Supri Harjono Supeno Jati	Direktur	38	Jasa Kontruksi	Kota Semarang	Kantor Tunggal	1-2 Tahun	10
32	CV. SETIA MAKMUR	Hery Setiyawan	Direktur	48	Jasa Kontruksi	Kota Semarang	Kantor Tunggal	3-5 tahun	16

Lampiran B Data Biaya Kepatuhan Ppn 6 Bulan Sebelum Dan Setelah *E-Faktur* Dan Estimasi Biaya Kepatuhan Pajak 1 Tahun Sebelum Dan Setelah *E-Faktur*

No	Nama Badan Usaha	Biaya Kepatuhan PPN 6 bulan Sebelum E-faktur (Rupiah)	Biaya Kepatuhan PPN 6 bulan Setelah E-faktur (Rupiah)	Biaya Kepatuhan PPN 1 tahun Sebelum E-faktur (Rupiah)	Biaya Kepatuhan PPN 1 tahun Setelah E-faktur (Rupiah)
1	CV. BEN RESIK SOLUTION	392571.4286	600228.5714	767142.8571	465171.4286
2	CV. CARINE	115896.8254	122033.3333	209479.3651	166109.5238
3	PTABDI INSAN SEMESTA	114520.1465	78696.337	174659.3407	83773.62637
4	CV. ASTRO	114428.5714	107945.2381	233142.8571	129400
5	PT. SATRIA MAS KARYA TAMA	266214.2857	289273.8095	522559.5238	445928.5714
6	PT. ARISKE N CITRA TAMA	218894.4444	261902.381	426503.1746	341503.1746
7	CV. SANGAR KRIDA ADITAMA	301529.7619	325410.7143	816065.4762	409130.9524
8	CV. MITRA MANDIRI	167445.2381	180830.9524	406890.4762	235471.4286

9	CV. FAJAR DANIS NURCAHY A	147878.5714	119759.5238	295757.1429	172971.4286
10	PT. TITIAN SAKTI CEMERLAN G	275166.6667	450190.4762	484857.1429	433547.619
11	PT. TRIDAY A MANDIRI	216091.5751	180448.7179	455135.5311	341468.8645
12	CV. PERDANA SPORTINDO	145711.9048	184997.619	291423.8095	255709.5238
13	CV. BAGIAT MITRA PERKASA	175942.8571	202571.4286	351885.7143	287600
14	PT. HIBRIDA JAYA UTAMA	141790.4762	164758.7302	283580.9524	239136.5079
15	PT. PUTRA PERTIWI PRAKASA	281666.6667	279133.3333	563333.3333	417790.4762
16	CV ADITYA WIGUNA	116047.619	114809.5238	251555.5556	188984.127
17	CV. TIGA PUTRI	77552.95238	85598.19048	117769.9048	101193.7143

18	PT. WAHAN A DEWI JAYA	59943.71429	45700.28571	337684.2857	63154.28571
19	CV. TRIAS HUTAMA	124152.381	142759.5238	248304.7619	161780.9524
20	PT. MUSADIQ MEGAH	156440.4762	102758.3333	234214.2857	103064.2857
21	CV. RISKY PRATAMA	801142.8571	295476.1905	1202285.714	472000
22	PT. MULTI TIRTA PRAYASA	85104.7619	99700	170209.5238	141638.0952
23	CV. WAHYU ANDARI	140030.9524	103543.6508	280061.9048	190204.7619
24	PT. TRI SATYA MANUNGG AL	86239.68254	131406.3492	219336.5079	201479.3651
25	CV. PARADI GMA	154092.8571	182735.7143	291185.7143	206185.7143
26	PT. BEGE SAMBUDR A KEMAS	52967.85714	73961.90476	105935.7143	134209.5238
27	CV. JIWANGGA TEKNIK	49749.60317	68866.66667	103953.5714	91304.7619

28	PT. ADRIAMOD A TRANSPOR TINDO	163057.1429	234676.1905	326114.2857	306971.4286
29	CV. BERKAH SARANA MANDIRI	113640.4762	111890.4762	147280.9524	135376.1905
30	PT. HAGANZA	157571.4286	231821.4286	315142.8571	293642.8571
31	CV. DANU SAKTI	54518.65079	68511.50794	109037.3016	104237.3016
32	CV. SETIA MAKMUR	87795.2381	104819.0476	175590.4762	175590.4762

Lampiran C Olah Data Deskriptive Statistics

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CCPPN6BLNSETELAHFAKTUR	32	45700.29	600228.57	179600.5044	119266.57459
CCPPN6BLNSEBELUMFAKTUR	32	49749.60	801142.86	173618.6898	139807.63808
Valid N (listwise)	32				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biayalangsung6blnsblmefaktur	32	19771.43	258285.71	68159.7171	49634.20028
Biayalangsung6blnstlhefaktur	32	9795.24	158000.00	46902.2588	27491.12995
Biayawaktu6bulangsbmefaktur	32	9285.71	542857.14	105458.9723	101506.01476
Biayawaktu6bulangstlhefaktur	32	25714.29	553571.43	132698.2458	110068.60813
Valid N (listwise)	32				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Satutahunsebelumefaktur	32	103953.57	1202285.71	341190.0005	234205.76547
Satutahunsetelahefaktur	32	63154.29	472000.00	234241.5927	124467.63102
SatutahunsebelumefakturG2	16	174659.34	816065.48	408373.2658	188847.21719
SatutahunsetelahefakturG2	16	83773.63	465171.43	288356.0783	122664.34303
SatutahunsebelumefakturG1	16	103953.57	1202285.71	274006.7351	260900.82021
SatutahunsetelahefakturG1	16	63154.29	472000.00	180127.1071	103554.08538
Valid N (listwise)	16				

- CC adalah Compliance Cost (biaya kepatuhan pajak)

Lampiran D Hasil Olah Data Uji Wilcoxon Signed- Ranks

1. Biaya Kepatuhan Pajak 6 Bulan Sebelum Dan 6 Bulan Setelah E-Faktur

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
CCPPN6blnsetelahefaktur - Negative Ranks	21 ^a	17.33	364.00
CCPPN6blnsebelumefaktur Positive Ranks	11 ^b	14.91	164.00
Ties	0 ^c		
Total	32		

- a. CCPPN6blnsetelahefaktur < CCPPN6blnsebelumefaktur
 b. CCPPN6blnsetelahefaktur > CCPPN6blnsebelumefaktur
 c. CCPPN6blnsetelahefaktur = CCPPN6blnsebelumefaktur

	CCPPN6blnsetelahefaktur - CCPPN6blnsebelumefaktur
Z	-1.870 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.061

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
 b. Based on positive ranks.

2. Uji Beda Satu Tahun Sebelum E-Faktur dan Setelah E-Faktur

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Satutahunsetelahefaktur - Negative Ranks	30 ^a	16.27	488.00
Satutahunsebelumefaktur Positive Ranks	1 ^b	8.00	8.00
Ties	1 ^c		

Total	32		
-------	----	--	--

- a. Satutahunsetelahefaktor < Satutahunsebelumefaktur
- b. Satutahunsetelahefaktor > Satutahunsebelumefaktur
- c. Satutahunsetelahefaktor = Satutahunsebelumefaktur

Test Statistics^a

	Satutahunsetela hefaktor - Satutahunsebel umefaktur
Z	-4.703 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
- b. Based on positive ranks.

Lampiran E Pedoman Wawancara Key Persons Wajib Pajak

Tanggal : ____/____/2016

Nomer :

Nama Badan Usaha	:
Nama Responden	:
Jenis Kelamin	: Pria / Wanita
Jabatan Responden	: Pemilik/Manajer/Akuntan/Lainnya (sebutkan)
	:
Telepon/HP	:
Alamat Badan Usaha	:
Usia	: Tahun

A. Pertanyaan General

1. Berapa besar pajak yang badan usaha anda bayarkan pada 2015?
2. Berapa besar omset badan usaha anda pada 2015?
3. Berapa gaji pegawai yang menangani urusan pajak atau pegawai bagian/divisi yang menangani pajak? atau jika urusan pajak diurus sendiri oleh pemilik berapa kerelaan pemilik membayar pekerja untuk terbebas dari pekerjaan urusan pajak

B. Pengalaman Mengurusi Pajak

1. Ceritakan tahapan-tahapan proses perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak PPN yang dilakukan sebelum menggunakan E-Faktur berdasarkan pengalaman anda mulai dari menghitung hingga melaporkan pajak.

	Tahapan PERTAMA	Dokumen yang dibutuhkan	Waktu yang dihabiskan

1.			
2.			
	TAHAP KEDUA	Dokumen yang dibutuhkan	Waktu yang dihabiskan
1.			
2.			
	TAHAP KETIGA	Dokumen yang dibutuhkan	Waktu yang dihabiskan
1.			
2.			

2. Dalam proses melaporkan SPT Masa PPN sebelum menggunakan e-faktur berapa kali anda harus ke KPP?
3. Berapa jauh jarak kantor badan usaha anda dengan KPP Semarang Candisari?
.....km ataumenit
4. Berapa jauh jarak kantor badan usaha anda dengan Bank atau Kantor pos?
.....km ataumenit
5. Apakah anda menggunakan transportasi umum ?

[ya] / [tidak] (Jika Ya, berapa ongkos yang anda habiskan untuk ke KPP dan ke Bank/Kantor Pos serta lewati pertanyaan nomer 8)

Rp..... untuk ke KPP dan Rp..... untuk ke Kantor Pos/Bank

6. Berapa konsumsi BBM anda dalam satu minggu?

Rp.....

7. Ceritakan tahapan-tahapan proses perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak PPN yang dilakukan setelah adanya E-faktur berdasarkan pengalaman anda

No	Tahapan PERTAMA	Dokumen yang dibutuhkan	Waktu yang dihabiskan
1			
2			
	TAHAP KEDUA	Dokumen yang dibutuhkan	Waktu yang dihabiskan
1.			
2.			
	TAHAP KETIGA	Dokumen yang dibutuhkan	Waktu yang dihabiskan
1.			

2.			
	TAHAP ...		Waktu yang dihabiskan

8. Dalam proses dari mengajukan permohonan hingga E-Faktur dapat digunakan berapa kali anda harus ke KPP?
9. Pendapat anda mengenai proses mengurus e-faktur, apakah rumit?
10. Apa pendapat anda mengenai petugas pajak berkaitan dengan e-faktur?
Apakah petugas pajak informatif dalam menjelaskan sehingga memudahkan anda untuk memahami e-faktur?
11. Menurut anda dengan adanya E-faktur apakah mengurangi biaya operasional anda dalam mengurus PPN? Jika Ya, menurut anda biaya atau waktu yang dihabiskan untuk apa yang hilang karena adanya e-faktur?

Lampiran F Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH I
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG CANDISARI**

JALAN SETIABUDI NO. 3 SEMARANG 50234
TELEPON (024)7472797 ; FAKSIMILE (024)7471983 SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S-2498/WPJ.10/KP.15/2016 6 Januari 2016
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth. Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro
Jalan Prof. H. Soedarto, S.H.
Tembalang, Semarang

Sehubungan dengan surat Saudara nomor: 8823/UN7.3.2/PP/2015 tanggal 28 Desember 2015 perihal Ijin Penelitian, atas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Clara Palupi
NIM : 12020112130100
urusan : S1-Akuntansi
Judul Skripsi : "Analisis Biaya Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan Perusahaan Skala Menengah yang Terdaftar Pada KPP Pratama Semarang Candisari."

dengan ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penyebaran kuesioner/penelitian dan atau riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk kepentingan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP. Mahasiswa yang bersangkutan **wajib** melampirkan formulir Surat Pernyataan sesuai lampiran IV Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-23/PJ/2012 tentang Pemberian Izin Penelitian (riset) dan/atau Praktik Kerja Lapangan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak setelah mendapatkan surat izin ini.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud agar dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,

Achmad Hartono
NIP 196806091995031004



Tembusan :
Yth. Kepala Bidang P2Humas Kanwil DJP Jawa Tengah I



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Pemuda No. 175 Semarang Telp. 3584045 Hunting: 3584077 Pws. 2601,2602,2603,2604,2605,2606 Fax. 3584045

SURAT REKOMENDASI SURVEY / RISET

Nomor : 070/1869/XII/2015

- I. DASAR : 1. Peraturan Daerah Pemerintah Kota Semarang Nomor 13 tahun 2008, Tanggal 7 Nopember 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Semarang.
2. Peraturan Walikota Semarang Nomor 44 Tahun 2008 Tanggal 24 Desember 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Semarang.
- II. MEMBACA : Surat dari Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah
 Nomor : 070/3149/04.5/2015
 Tanggal : 18 Desember 2015
- III. Pada Prinsipnya kami **TIDAK KEBERATAN / DAPAT MENERIMA** atas Pelaksanaan Penelitian / Survey di Kota Semarang.
- IV. Yang dilaksanakan oleh :
1. Nama : **Clara Palupi**
 2. Kebangsaan : Indonesia
 3. Alamat : Jl. Banjarsari Gang Gayamsari No. 21 Tembalang Semarang
 4. Pekerjaan : Mahasiswa
 5. Penanggungjawab : Darwanto, S.E., M.Si
 6. Judul Penelitian : "Analisis Biaya Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan Perusahaan Skala Usaha Menengah yang Terdaftar pada KPP Pratama Candisari Semarang".
 7. Lokasi : Kota Semarang
- V. **KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT:**
1. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Setempat/Lembaga Swasta yang akan dijadikan obyek lokasi untuk mendapatkan petunjuk seperlunya dengan menunjukkan Surat Pemberitahuan ini.

2. Pelaksanaan survey / riset tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan. Untuk penelitian yang mendapat dukungan dana sponsor baik dari dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat mengajukan perijinan. Tidak membahas masalah Politik dan atau Agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban.
 3. Surat rekomendasi dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang Surat Rekomendasi ini tidak mentaati / mengindahkan peraturan yang berlaku atau obyek penelitian menolak untuk menerima Peneliti.
 4. Setelah survey / riset selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang
- VI. Surat Rekomendasi Penelitian / Riset ini berlaku dari :
Tanggal 21 Desember 2015 s/d 21 Mei 2016
- VII. Demikian harap menjadikan perhatian dan maklum.

Semarang, 21 Desember 2015
A.n Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Semarang
Sekretaris



Lampiran G Dokumentasi



Sumber: Proses Pelaporan SPT PPN diambil tanggal 19 April 2016



Sumber : Penulis Mewawacari Keyperson saat Pelaporan Tahunan, diambil 21 April 2016

Lampiran H Curriculum Vitae



A. DATA PRIBADI

Nama : Clara Palupi
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tanggal lahir : Muara Bungo 15 Februari 1995
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Kawin
Alamat Lengkap : Perumahan Manggis Permai Blok E No 20 Muara
Bungo, Jambi
Hp : 081368283026
Email : palupiclara@gmail.com

B. PENDIDIKAN

2000 – 2006 : SDN 218
2006 – 2009 : SMP Negeri 2 Muara Bungo
2009 – 2012 : SMA Negeri 2 Muara Bungo

2012 – 2016 : Mahasiswa Program Studi S-1 Fakultas Ekonomika dan
Bisnis Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan
(IESP)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

2012 – 2013 : Sekretaris II HMJ IESP FEB UNDIP
2013 – 2014 : Staff Departemen Kesejahteraan Mahasiswa BEM FEB
UNDIP
2014 – 2015 : Staff Ahli Internal Senat Mahasiswa FEB UNDIP