

Analisis Faktor Penyebab Pembatalan dan Penggantian Faktur Pajak (Studi Kasus Kantor Konsultan Pajak ASP)

Desi Fira Nor'Aini* dan Ita Rakhmawati**

*Mahasiswa Program Studi Akuntansi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kudus

**Dosen Program Studi Akuntansi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kudus

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel:

Diterima 23 Desember 2024

Disetujui 22 Januari 2024

Keywords:

Pembatalan
Penggantian
Faktur Pajak

ABSTRAK

Abstract : *In recent years, there have been many application developments as a form of offering convenience for the public in the process of reporting taxes, one of which is carried out by the DJP, namely by issuing electronic-based tax services, one of which is e-invoices which are used to create tax invoices. The reality is that in implementing e-invoicing, there are still many Taxable Entrepreneurs who experience problems, one of which is caused by the ability of their users, which can potentially cause losses to the state. This research aims to analyze the factors causing cancellation and replacement of tax invoices as well as the influence of cancellation and replacement of tax invoices. This research uses a descriptive qualitative approach that uses primary data and secondary data. The data collection technique in this research is through interviews and uses monitoring principles and selection principles. The results of this research show that what causes tax invoices to be canceled and replaced is due to errors when filling in the data. This also has an impact on both the Seller's PKP and the Buyer's PKP. The impact of canceling and replacing tax invoices is that the Tax Invoice Serial Number (NSFP) can no longer be used by PKP and can result in tax overpayments in Periodic VAT SPT reporting. And PKP is obliged to make corrections to the Periodic VAT SPT at the time the replacement tax invoice is reported.*

Abstrak : Beberapa tahun belakangan ini, telah banyak pengembangan aplikasi sebagai bentuk penawaran kemudahan bagi masyarakat dalam proses melaporkan pajak, salah satunya yang dilakukan oleh DJP yaitu dengan mengeluarkan layanan perpajakan berbasis elektronik salah satunya e-faktur yang digunakan untuk pembuatan faktur pajak. Realita dalam penerapan e-faktur ini masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang mengalami kendala salah satunya yang disebabkan oleh kemampuan dari penggunaannya sehingga dapat berpotensi menimbulkan kerugian bagi negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab terjadinya pembatalan dan penggantian faktur pajak serta pengaruh dari adanya pembatalan dan penggantian faktur pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memakai data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan menggunakan prinsip pemantauan dan prinsip pemilihan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang menyebabkan adanya pembatalan dan penggantian faktur pajak disebabkan oleh kesalahan pada saat pengisian data. Hal tersebut juga berdampak, baik bagi PKP Penjual maupun PKP Pembeli. Dampak dari adanya pembatalan dan penggantian faktur pajak adalah Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) tidak bisa digunakan lagi oleh PKP dan dapat menimbulkan pajak lebih bayar pada pelaporan SPT Masa PPN. Serta PKP berkewajiban melakukan pembetulan SPT Masa PPN pada masa faktur pajak pengganti tersebut dilaporkan.

Open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Alamat Korespondensi :

Desi Fira Nor'Aini,

Mahasiswa Program Studi Akuntansi Syariah,

Institut Agama Islam Negeri Kudus

Jalan Conge Ngembalrejo - Kabupaten Kudus

E-Mail : defira137@gmail.com

Pendahuluan

Sumber utama pendapatan negara yang berkontribusi kurang lebih 65% dari jumlah pendapatan negara berasal dari pajak (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019). Pajak juga merupakan sumber penerimaan negara yang paling berpotensi terhadap kelangsungan pembangunan negara, khususnya di Indonesia (Saputra, 2020). Dimana mayoritas pendapatan negara pada tahun 2022 berasal dari penerimaan pajak, yaitu sebesar Rp 1.716,8 triliun atau jika dinyatakan dalam presentase sebesar 65,37%. Nilai tersebut meningkat 34,3% jika dibandingkan dengan tahun 2021. Pada tahun 2022, realisasi penerimaan negara bukan pajak (PNBP) pun mencapai Rp 588,3 triliun atau jika dinyatakan dalam presentase sebesar 22,4%, nilai tersebut juga naik jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (*Pendapatan Negara Rp2.626 Triliun Pada 2022, Mayoritas Dari Pajak*, n.d.). Berikut ini adalah data penerimaan dalam negeri, yang didalamnya terdapat penerimaan perpajakan dan penerimaan bukan pajak.

Gambar 1.

Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Bukan Pajak Tahun 2020 - 2022

Rincian	2020	2021	2022
Penerimaan Dalam Negeri:			
Penerimaan Perpajakan	Rp 1.285,2	Rp 1.547,8	Rp 1.716,8
Penerimaan Bukan Pajak	Rp 338,5	Rp 458,4	Rp 588,3
Total Penerimaan	Rp 1.623,7	Rp 2.006,2	Rp 2.305,1

Sumber: *Kementerian Keuangan, 2023 (dalam triliun)*

Hampir seluruh kegiatan yang dilakukan oleh negara akan sulit dilaksanakan jika tidak ada pajak. Pajak biasanya digunakan untuk belanja negara, biaya pembangunan jalan, jembatan, rumah sakit, sekolah, serta fasilitas umum lainnya itu semua dibiayai oleh pendapatan negara yang berasal dari pajak. Dimana apabila pajak yang dipungut semakin besar maka infrastruktur yang dapat dibangun atau diperbaiki dalam suatu negara juga semakin banyak. Oleh karena itu, peran pajak yang mengalami peningkatan dalam APBN akan membuat pemerintah harus melakukan berbagai upaya penggiatan serta perluasan subjek dan objek pajak, sehingga itu dapat membuat keuangan negara menjadi lebih sehat. Maka dari itu, partisipasi dan dukungan masyarakat juga sangat dibutuhkan untuk menunjang hal tersebut. (Waluyo, 2008).

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi informasi telah mengalami banyak kemajuan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Pada lembaga-lembaga pemerintahan di Indonesia pun sudah menerapkan penggunaan teknologi informasi. Salah satunya adalah Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang telah menerapkan sistem informasi dan komunikasi berbasis teknologi tersebut (Maulana, 2018). Hal tersebut merupakan sebuah upaya dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan administrasi perpajakan serta meningkatkan penerimaan yang akan diperoleh negara (Pandiangan, 2008).

Beberapa tahun belakangan ini, telah banyak pengembangan aplikasi sebagai bentuk penawaran kemudahan bagi manusia dalam proses melaporkan pajak, salah satunya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Seiring perkembangan zaman yang sudah berbasis digitalisasi ini dengan memprioritaskan akurasi dan kecepatan, pemerintah pun terkhusus Direktorat Jenderal Pajak tak mau kalah saing yaitu dengan mengeluarkan layanan perpajakan berbasis elektronik salah satunya e-faktur (Dharmawan, 2023). Pada tahun 2013, *e-Tax Invoice* atau yang biasa dikenal dengan e-faktur mulai dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dimana e-faktur ini berbentuk sebuah aplikasi yang menawarkan kemudahan dalam pembuatan faktur pajak dengan segala kelebihannya yakni mudah, cepat, nyaman dan fleksibel (Kurniawan, 2016).

Setiap Wajib Pajak (WP) Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan transaksi barang atau jasa kena PPN, diwajibkan untuk membuat faktur pajak elektronik atau e-faktur. Sesuai dengan aturan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) No. PER-16/PJ/2014 Pasal 1 ayat 1, telah diberlakukan faktur pajak berbentuk elektronik atau yang disebut dengan e-faktur. Faktur pajak adalah bukti pungutan pajak oleh PKP. Faktur pajak sangat penting karena berhubungan dengan perhitungan PPN Keluaran dan PPN Masukan, yang akan memengaruhi jumlah PPN terutang yang harus disetorkan oleh PKP ke kas negara (*Awas! Meski Pajak 0 Persen, Penggunaan e-Faktur Tetap Diwajibkan Bagi Pelaku Usaha (pajakku.com)*, n.d.). Pengertian faktur pajak yang lain adalah faktur yang diterbitkan untuk penyedia barang dan jasa kena pajak. Faktur pajak secara luas berisi rincian seperti deskripsi, jumlah nilai barang/jasa, pajak yang dikenakan atasnya dan keterangan lain yang mungkin ditentukan. Faktur pajak merupakan bukti utama bagi penerima dalam mengklaim kredit pajak masukan barang/jasa.

Aplikasi e-faktur digunakan pada saat penyerahan Barang Kena Pajak (BKP), penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP), menerima pembayaran BKP/JKP sebelum BKP/JKP, pembayaran termin atau penyerahan tahap pengerjaan, serta saat lainnya yang sudah diatur pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK). Jadi, e-faktur yaitu aplikasi untuk membuat faktur pajak elektronik atau bukti pungutan PPN/PPnBM secara online. Sebelumnya, faktur pajak dibuat secara manual dan menimbulkan beberapa permasalahan. Beberapa permasalahan tersebut muncul karena proses administrasi yang banyak dan itu juga menjadi beban bagi PKP,

ataupun adanya *fraud* seperti faktur pajak fiktif, penyalahgunaan faktur, nomor seri ganda, dan faktur pajak tidak terbit atau telat terbit sehingga sulitnya menelusuri penerbitan faktur pajak (*Awas! Meski Pajak 0 Persen, Penggunaan e-Faktur Tetap Diwajibkan Bagi Pelaku Usaha (pajakku.com)*, n.d.).

Pada intinya, aplikasi e-faktur tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pihak-pihak yang bersangkutan. E-faktur ini juga merupakan sebuah langkah dalam menghindari bentuk-bentuk penyimpangan, antara lain dimana terdapat Wajib Pajak non Pengusaha Kena Pajak yang menerbitkan faktur pajak padahal non Pengusaha Kena Pajak tersebut tidak berhak menerbitkan faktur pajak, keterlambatan dalam pembuatan faktur pajak, dan faktur pajak fiktif (Maulana, 2018). Salah satu pihak yang bersangkutan dalam penggunaan aplikasi e-faktur tersebut adalah ditujukan untuk Pengusaha Kena Pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya yaitu melaporkan SPT PPN. Direktorat Jenderal Pajak sudah mulai memperkenalkan e-faktur dan diwajibkan tahun 2016.

Sertifikat elektronik pajak juga harus dimiliki wajib pajak agar dapat mengoperasikan e-faktur. Pemerintah pun mengeluarkan peraturan terbaru terkait dengan kewajiban penggunaan e-faktur, dimana seluruh pelaku usaha baik barang maupun jasa diwajibkan menggunakan e-faktur. Peraturan terbaru ini juga diberlakukan bagi pelaku usaha dengan penetapan pajak 0 persen atau tidak terkena pajak. Dengan begitu, meskipun barang atau jasa yang diperjualbelikan tidak terkena pajak, namun tetap harus menggunakan e-faktur (*Awas! Meski Pajak 0 Persen, Penggunaan e-Faktur Tetap Diwajibkan Bagi Pelaku Usaha (pajakku.com)*, n.d.). Penggunaan e-faktur memiliki beberapa manfaat, diantaranya dapat mengurangi *cost compliance*, dimana tidak ada lagi biaya kertas, biaya kirim, print, tenaga kerja verifikasi, pengkodean, dan mengurangi pegawai yang dipekerjakan dalam menangani PPN. Direktorat Jenderal Pajak juga mendapat keuntungan berupa efisiensi waktu dalam mempercepat proses pada saat pemeriksaan dan pengembalian restitusi (Ciptaningsih, 2016).

Realita dalam penerapan e-faktur ini masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang mengalami kendala salah satunya yang disebabkan oleh kemampuan dari penggunaannya. Dimana Pengusaha Kena Pajak masih belum bisa untuk mengoperasikan aplikasi e-faktur dengan benar, sehingga hal itu menyebabkan terjadinya kesalahan yang akan berdampak kerugian baik itu pada Wajib Pajak maupun negara. Salah satu kasus yang terjadi adalah pada tahun 2022, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyerahkan kasus pengusaha tekstil ke Kejaksaan Negeri Kota Bandung dikarenakan telah menerbitkan faktur pajak palsu dan telah merugikan negara sebesar Rp 6 miliar. Tim penyidik Direktorat Penegakan Hukum Kantor Pusat DJP berhasil menyerahkan seorang tersangka yang merupakan direktur perusahaan tekstil disertai dengan barang bukti yang didapat (Sopiah, n.d.).

Kasus yang terjadi diatas menunjukkan bahwa masih banyak penyimpangan dalam pembuatan faktur pajak oleh pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga dapat berpotensi menimbulkan kerugian bagi negara. Seperti adanya pembatalan faktur pajak yang merupakan pembatalan bisnis penyerahan Barang Kena Pajak atau Pelayanan Kena Pajak yang faktur pajaknya sudah diterbitkan serta melaksanakan perbaikan Pesan Pemberitahuan Era Pajak Pertambahan Angka oleh Pengusaha Kena Pajak antara penjual dan pembeli. Pembatalan faktur pajak berkaitan dengan wujud, skala, aturan metode pengisian penjelasan, metode pemberitahuan pada bagan pembuatan, aturan metode perbaikan ataupun penukaran, serta aturan metode pembatalan faktur pajak telah diatur melalui Direktorat Jenderal Pajak PER-24/PJ/2012 (*Pembatalan Faktur Pajak?*, 2021).

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan mengenai faktor penyebab pembatalan dan penggantian e-faktur. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Andi Maulana pada tahun 2018 memaparkan mengenai faktor penyebab pembatalan faktur pajak yang diakibatkan oleh *human error* dan mekanisme perpajakan atas pembatalan faktur pajak setelah diterbitkannya e-faktur (Maulana, 2018). Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Adrian Hartanto Dharmawan dan Yuniarwati pada tahun 2023 memaparkan mengenai faktor penyebab pembatalan faktur pajak, mekanisme perpajakan atas pembatalan faktur pajak setelah diterbitkannya e-faktur, serta pengaruh pembatalan e-faktur terhadap perusahaan (Dharmawan, 2023). Penelitian selanjutnya adalah yang dilakukan oleh Exsa Clorensia Jovanka pada tahun 2022 memaparkan mengenai faktor penyebab pembatalan faktur pajak, mekanisme perpajakan atas pembatalan faktur pajak setelah diterbitkannya e-faktur, dan pengaruh pembatalan e-faktur terhadap perusahaan (Jovanka, n.d.). Penelitian selanjutnya adalah yang dilakukan oleh Ari Kurniawan pada tahun 2016 memaparkan tentang penerapan e-faktur pajak pada pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya (Kurniawan, 2016). Serta penelitian lainnya adalah yang dilakukan oleh Tri Ciptaningsih pada tahun 2016 memaparkan tentang dampak e-faktur pajak seiring diluncurkannya aplikasi pajak baru oleh Direktorat Jenderal Pajak (Ciptaningsih, 2016).

Berdasarkan hasil penjabaran diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian ini dikarenakan klien dari Kantor Konsultan Pajak ASP memiliki klien yang tidak hanya mengalami permasalahan perpajakan pada pembatalan faktur pajak tetapi juga pada penggantian faktur pajak. Disamping itu berdasarkan peneliti terdahulu belum ada yang membahas mengenai penggantian faktur pajak dan hanya membahas tentang

pembatalan faktur pajak. Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah ingin menganalisis faktor penyebab terjadinya pembatalan dan penggantian faktur pajak serta pengaruh dari adanya pembatalan dan penggantian faktur pajak.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dilaksanakan) tanpa mengharap imbalan (*quid pro quo*) (Mardiasmo, 2016). Pengertian pajak yang lain menurut UU No. 28 Tahun 2007 pasal 1 adalah iuran warga negara yang bersifat memaksa, yang disetorkan kepada negara yang terutang oleh wajib pajak orang pribadi atau badan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang mendapat imbalan secara tidak langsung untuk kepentingan negara dan untuk kemakmuran dari orang-orang (Ma'ruf & Supatminingsih, n.d.). Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung atau dengan kata lain pajak merupakan sumbangan yang diberikan rakyat kepada negara yaitu pada penerimaan negara yang pelaksanaannya berlandaskan Undang-Undang yang berlaku (Nugraheni et al., 2021). Pengelompokan pajak dapat dilihat dari beberapa hal. Pertama dari segi administratif yuridis dimana pajak terbagi menjadi dua segi, yaitu segi yuridis dan segi ekonomis. Kedua dari segi titik tolak pungutannya pajak dibagi menjadi dua macam, yaitu pajak subjektif dan pajak objektif. Sedangkan berdasarkan sifatnya pajak terdiri dari pajak yang bersifat pribadi atau perorangan dan pajak yang bersifat kebendaan. Serta berdasarkan kewenangannya pemungutannya pajak ada dua yaitu pajak dari pusat dan pajak daerah (Pudyatmoko, 2008).

Faktur Pajak

Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang menyerahkan Barang Kena Pajak (BKP) atau memberikan Jasa Kena Pajak (JKP), atau bukti pungutan pajak karena impor Barang Kena Pajak yang digunakan oleh Direktur Jenderal Bea dan Cukai. Pajak dapat berupa Faktur Pajak Standar, Faktur Pajak Sederhana, atau dokumen-dokumen tertentu yang ditetapkan sebagai Faktur Pajak Standar dan Faktur Penjualan yang dapat disamakan dengan Faktur Pajak Standar (Aprianti et al., 2023). Terdapat beberapa syarat minimal yang harus dipenuhi oleh suatu faktur pajak, yang paling sedikit harus memuat: 1) nama, alamat, dan NPWP yang menyampaikan BKP atau JKP; 2) nama, alamat, dan NPWP pembeli BKP atau penerima JKP; 3) jenis barang atau jasa, jumlah harga jual atau penggantian, dan potongan harga; 4) PPN dan PPnBM yang dipungut; 5) kode, nomor seri faktur pajak, dan tanggal pembuatan faktur pajak; 6) nama dan tanda tangan orang yang berhak menandatangani faktur pajak (Mardiasmo, 2016). Sedangkan, faktur pajak jika dilihat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 23 tentang Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai, merupakan bukti pungutan pajak yang dilakukan oleh pengusaha kena pajak yang menyerahkan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) (Sakti & A. H., 2016).

Terdapat beberapa jenis faktur pajak, yaitu pertama Faktur Pajak Keluaran, jenis dokumen ini dibuat ketika ada penjualan barang kena pajak atau jasa kena pajak yang tergolong mewah. Kedua, Faktur Pajak masukan, faktur jenis ini dibuat ketika penjual kena pajak membeli barang atau jasa dari pengusaha kena pajak lainnya. Ketiga, Pengganti Faktur Pajak, apabila terjadi kesalahan dalam pengisian *invoice* sebelumnya yang telah diterbitkan, disinilah tujuan dibuatnya *invoice* pajak pengganti ini. Keempat, Faktur Pajak Gabungan, dokumen faktur ini berisi semua tagihan atas penjualan barang atau jasa kena pajak selama satu bulan. Kelima, Faktur Pajak Dibayar, jenis *invoice* yang disebut juga PPN ditanggung ini hanya dibuat oleh pedagang eceran, sehingga nama pembeli dan penjual serta tanda tangannya tidak disebutkan. Keenam, Faktur Pajak Cacat, dikatakan cacat bila Faktur Pajak tidak menjelaskan nama atau kode urut. Faktur pajak yang rusak dapat diganti dengan menerbitkan Faktur Pajak Pengganti. Serta yang ketujuh, Faktur Pajak yang dibatalkan, apabila terjadi pembatalan transaksi di kemudian hari, pengusaha wajib melakukan koreksi tagihan (Aprianti et al., 2023). Selain itu, faktur pajak juga memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai bukti pungutan pajak oleh pengusaha (menurut UU PPN Pasal 1 Angka 23), menunjukkan kepatuhan terhadap hukum sebagai pengusaha, sebagai dasar dalam melakukan koreksi *invoice* jika suatu saat terjadi kesalahan dalam pengisian *invoice* (Aprianti et al., 2023).

E-Faktur

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 Pasal 1 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Secara Elektronik, faktur pajak yang selanjutnya disebut *e-Invoice* adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi tertentu atau sistem elektronik dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Azizah, 2020). Pasal 1 tentang Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tanggal 20 Juni 2014 mendefinisikan Faktur Pajak Elektronik sebagai e-Faktur. Faktur Pajak Elektronik dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dari atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Nurdiansyah et al., 2021). Tujuan utama dari diwajibkannya penggunaan e-faktur ini adalah

supaya pemungutan PPN serta setiap transaksi mudah dicek silang sekaligus memberikan proteksi bagi pengusaha kena pajak dari pengkreditan pajak masuk yang tidak sesuai ketentuan. Dengan adanya pemberlakuan tersebut maka dari itu nomor seri faktur yang tidak sesuai pasti secara otomatis akan tertolak, hal itu dikarenakan pemberian nomor seri faktur pajak harus melalui tahapan validasi dari pengusaha kena pajak yang ketat, mulai dari registrasi ulang hingga pemberian kode aktivitas serta password (Amalia et al., n.d.).

Human Error

Salah satu definisi kesalahan manusia yang paling banyak dikutip adalah kegagalan tindakan yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan tanpa intervensi dari beberapa peristiwa yang tidak terduga (Reason, 1997). Reason mencatat bahwa intervensi komponen kejadian tak terduga dari definisinya diperlukan untuk memisahkan tindakan yang dapat dikontrol dari keberuntungan baik atau buruk. Reason lebih lanjut mengidentifikasi mode spesifik kesalahan manusia yang mencakup slip, penyimpangan, kesalahan dan pelanggaran umum untuk peneliti kesalahan manusia (Hansen, n.d.). Dengan teori kesalahan manusia, pelanggaran terjadi ketika seseorang dengan sengaja dan sadar memilih untuk tidak mengikuti pedoman atau aturan. Terdapat sedikit keraguan bahwa lebih mudah mengidentifikasi pelanggaran daripada penyimpangan atau kesalahan.

Cacciabue menganggap kesalahan manusia, khususnya dalam pengelolaan interaksi manusia mesin sebagai kinerja/perilaku yang tidak sesuai, bergantung pada konteks dan kemungkinan dinamis dan tertanam dalam lingkungan sosio teknis tertentu (Cacciabue, 2004). Kesalahan manusia dapat melibatkan baik elemen kinerja (kesalahan kelalaian atau komisi) atau elemen perilaku (slip, penyimpangan, kesalahan, dan pelanggaran seperti yang dibahas oleh James Reason). *The Human Factors Analysis and Classification System* (HFACS) mengungkapkan bahwa kegagalan manusia dikelompokkan menjadi dua kategori, diantaranya kesalahan (*error*) dan pelanggaran (*violation*). Pada umumnya kesalahan terjadi karena ketidakmampuan atau ketidaksengajaan yang disebabkan adanya kelalaian atau kealpaan seseorang yang berakibat pada kegagalan. Sedangkan pelanggaran merupakan sebuah faktor kesengajaan dengan mengabaikan pertauran sehingga terjadi kegagalan atau kecelakaan (Maulana, 2018).

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif atau yang biasa disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Kantor Konsultan Pajak ASP yang berada di Kabupaten Kudus. Waktu penelitian dimulai dari bulan Juli 2023 sampai dengan Agustus 2023. Sumber informasi pada penelitian atau riset ini memakai data primer serta data sekunder. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari pihak Kantor Konsultan Pajak ASP. Data sekunder adalah data yang didapat dari hasil wawancara berbentuk perkata yang bersumber pada prinsip tanya jawab yang sudah cocok. Serta melakukan observasi yang diperoleh dari pihak Kantor Konsultan Pajak ASP yaitu staf perpajakan yang pernah menangani kasus pembatalan dan penggantian faktur pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan yang menjadi client dari Kantor Konsultan Pajak ASP. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan yang melakukan pembatalan dan penggantian faktur pajak dengan menggunakan jasa Kantor Konsultan Pajak ASP. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data dengan metode analisis data. Dimana metode analisis data tersebut digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pembatalan dan penggantian faktur pajak yang terjadi di Kantor Konsultan Pajak ASP. Instrumen penelitian yang lain yang digunakan pada penelitian ini merupakan prinsip pemantauan. Prinsip ini dilakukan peneliti guna mengetahui bagaimana proses pembatalan dan penggantian faktur pajak yang dilakukan oleh klien pada Kantor Konsultan Pajak ASP. Prinsip pemilihan berbentuk catatan ataupun alat rekam.

Hasil Dan Pembahasan

Penerapan e-faktur banyak memberikan kemudahan bagi penggunaannya seperti halnya di Kantor Konsultan Pajak ASP, akan tetapi dalam realita penerapannya masih terdapat beberapa kendala salah satunya dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pemahaman dalam mekanisme penggunaan aplikasi e-faktur. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Konsultan Pajak ASP, hasilnya mendapatkan informasi terkait dengan aplikasi e-faktur yang ada di Kantor Konsultan Pajak ASP.

Faktor Penyebab Terjadinya Pembatalan Faktur Pajak

Gambar 2. Perusahaan Yang Melakukan Pembatalan Faktur Pajak

No.	Nama PKP	Jenis Usaha	Tanggal	Alasan Pembatalan
1.	PT MBP	Produksi	1 Maret 2023	Tidak jadi melakukan transaksi
2.	PT MBP	Produksi	19 Juni 2023	Kesalahan input NPWP
3.	PT MBP	Produksi	21 Juni 2023	Kesalahan input NPWP
4.	PT MBP	Produksi	05 Juli 2023	Tidak jadi melakukan transaksi
5.	PT MBP	Produksi	25 Juli 2023	Kesalahan input alamat

Sumber: *Dokumen KKP ASP*

Sesuai peraturan perpajakan pembatalan faktur pajak dapat dilakukan kapan pun dengan syarat dari pengusaha kena pajak penjual dan pengusaha kena pajak pembeli sama-sama melakukan pembatalan faktur pajak tersebut. Faktur pajak sendiri harus dibuat maksimal setiap tanggal 15 bulan berikutnya setelah dilakukannya sebuah transaksi. Apabila melewati batas waktu tersebut nantinya akan mendapatkan sanksi berupa denda keterlambatan atau sanksi administrasi yaitu sebesar 1% dari DPP. Serta apabila seorang pengusaha kena pajak melewati batas waktu 3 bulan dari transaksi PPN, maka pengusaha kena pajak akan dianggap tidak membuat faktur pajak. Ketika pengusaha kena pajak melakukan pembetulan setelah dilakukannya pemeriksaan dan terjadi kurang bayar atau lebih bayar maka akan dikenakan sanksi yang didasarkan atas tarif bunga sanksi administrasi pajak untuk mengetahui jumlah sanksi/denda pajaknya (klikpajak & Fitriya, 2023).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa PT MBP ini bergerak dalam jenis usaha produksi serta jika dilihat dari faktur pajak pada bulan Maret dan bulan Juni PT MBP ini melakukan pembatalan faktur pajak. Pada tanggal 1 Maret 2023 dan 5 Juli 2023, PT MBP melakukan pembatalan pajak dikarenakan lawan transaksinya membatalkan pembelian atas barang yang dijual oleh PT MBP. Sedangkan pada tanggal 19 Juni 2023 dan tanggal 21 Juni 2023 PT MBP melakukan pembatalan faktur pajak dikarenakan adanya kesalahan penulisan nomor NPWP pada identitas pengusaha kena pajak dan dengan nama yang tidak sesuai. Kesalahan menerbitkan faktur keluaran pada lawan transaksi mengakibatkan terjadinya potensi pelanggaran penerbitan faktur, yang seharusnya diterbitkan untuk lawan transaksi A, malah diterbitkan kepada lawan transaksi B. Sehingga ada potensi lawan transaksi B di tuduhkan menyembunyikan pembelian padahal memang secara nyata tidak melakukan pembelian tersebut. Kerugian untuk lawan transaksi A jadi tidak bisa mengkreditkan atas pembelian tersebut. Serta pada tanggal 25 Juli 2023 PT MBP juga melakukan pembatalan faktur pajak dikarenakan adanya kesalahan penulisan alamat pada identitas pengusaha kena pajak.

Faktor Penyebab Terjadinya Penggantian Faktur Pajak

Gambar 3. Perusahaan Yang Melakukan Penggantian Faktur Pajak

No.	Nama PKP	Jenis Usaha	Tanggal Penggantian	Alasan Penggantian
1.	PT MBP	Produksi	18 April 2023	Kesalahan input nomor invoice
2.	PT MBP	Produksi	10 Mei 2023	Kesalahan nominal
3.	PT MBP	Produksi	11 Mei 2023	Kesalahan keterangan
4.	PT MBP	Produksi	11 Mei 2023	Kesalahan input nomor invoice
5.	PT MBP	Produksi	10 Juli 2023	Kesalahan input tanggal

Sumber: *Dokumen KKP ASP*

Di dalam peraturan Direktorat Pajak No. PER-03/PJ/2022 menyatakan bahwa pada pembuatan faktur pajak pengganti bisa dilakukan sesuai kondisi yang sesungguhnya selama SPT Masa PPN dalam masa pajak dimana bagi yang melaporkan faktur pajak pengganti masih dapat disampaikan atau dilakukan pembetulan sebagaimana diatur dalam pasal 24 ayat 2 PER-03/2022. Tanggal yang tertera pada faktur pajak harus sesuai dengan tanggal pembuatan faktur pajak pengganti. Penggantian faktur pajak tersebut dilaporkan pada SPT Masa PPN (Normal) atau melalui SPT Masa PPN (Pembetulan). Jadi, penggantian faktur pajak dapat dilakukan setelah tanggal 15 bulan berikutnya (setelah bulan terbitnya faktur pajak normal) (Sakdiyah & Sakdiyah, 2022).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa PT MBP ini bergerak dalam jenis usaha produksi serta jika dilihat dari faktur pajak pada bulan April sampai bulan Juli, PT MBP ini melakukan penggantian faktur pajak. Pada tanggal 18 April 2023 dan 11 Mei 2023, PT MBP melakukan penggantian faktur pajak yang disebabkan oleh adanya kesalahan memasukkan nomor invoice. Pada tanggal 10 Mei 2023, PT MBP juga melakukan penggantian faktur pajak yang disebabkan oleh kesalahan dalam memasukkan nominal. Sedangkan, pada tanggal 11 Mei 2023, PT MBP melakukan penggantian faktur pajak yang disebabkan oleh kesalahan keterangan. Serta pada tanggal 10 Juli 2023, PT MBP melakukan penggantian faktur pajak yang disebabkan oleh adanya kesalahan dalam memasukkan tanggal.

Pengaruh Adanya Pembatalan Faktur Pajak

Bukti adanya pembatalan faktur pajak adalah dengan diterbitkannya DN dan CN dari pembeli dan penjual. Pembeli menerbitkan Debit Note (DN) untuk diberikan ke penjual dan sebaliknya penjual menerbitkan Credit Note (CN) untuk diberikan ke pembeli. Pengaruh adanya pembatalan faktur pajak bagi perusahaan adalah dimana Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) yang digunakan atas transaksi yang terkait tidak bisa digunakan lagi oleh pengusaha kena pajak. Bagi pengusaha kena pajak penjual, dengan adanya pembatalan faktur pajak dapat menimbulkan pajak lebih bayar pada pelaporan SPT Masa PPN sehingga dapat direstitusikan untuk masa pajak berikutnya pada saat pembetulan SPT Masa PPN yang salah. Sedangkan, bagi pengusaha kena pajak pembeli dengan adanya pembatalan faktur pajak juga akan mendapat konsekuensi, dimana faktur pajak batal yang sudah dilaporkan akan membuat SPT Masa PPN pengusaha kena pajak pembeli mengalami kurang bayar sehingga otomatis pengusaha kena pajak pembeli harus melakukan pembayaran saat pembetulan. Pengusaha kena pajak pembeli juga akan diberikan surat tagihan denda dari Kantor Pelayanan Pajak atas kondisi kurang bayar tersebut. Hal tersebut tentu akan merugikan baik bagi pengusaha kena pajak pembeli apabila pembatalan faktur pajak disebabkan oleh pengusaha kena pajak penjual.

Pengaruh Adanya Penggantian Faktur Pajak

Penggantian faktur pajak berpengaruh baik bagi pengusaha kena pajak penjual maupun pengusaha kena pajak pembeli. Bagi pengusaha kena pajak penjual, dengan adanya penggantian faktur pajak akan menimbulkan kewajiban melakukan pembetulan SPT Masa PPN pada masa pajak saat terjadinya kesalahan pembuatan faktur pajak normal tersebut. Setelah melakukan penggantian faktur pajak pengusaha kena pajak penjual wajib melaporkan ke dalam SPT Masa PPN pada masa pajak yang sama dengan masa pajak dilaporkannya faktur pajak yang telah dibuat penggantinya. Serta mencantumkan nilai atau keterangan yang benar dan mengganti kode statusnya dengan kode status penggantian faktur pajak. Sedangkan, bagi pengusaha kena pajak pembeli, jika sudah melakukan pengkreditan pajak masukan atas PPN pada faktur yang normal sebelum diganti oleh pengusaha kena pajak penjual, maka pengusaha kena pajak pembeli wajib membetulkan SPT Masa PPN pada masa faktur pajak pengganti tersebut dilaporkan. Hal tersebut masih bisa dilakukan dengan syarat SPT Masa PPN yang diganti belum diperiksa atau pengusaha kena pajak belum menerima surat pemberitahuan hasil verifikasi (Maulida, 2018).

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor penyebab terjadinya pembatalan faktur pajak, diantaranya tidak jadi melaksanakan transaksi, kesalahan pada saat memasukkan NPWP, dan kesalahan pada saat memasukkan alamat. Sedangkan, faktor-faktor penyebab penggantian faktur pajak, diantaranya kesalahan menginput nomor invoice, kesalahan memasukkan nominal, kesalahan dalam memberikan keterangan, dan kesalahan pada saat menginput tanggal. Pembatalan dan penggantian faktur tidak hanya menimbulkan dampak pada pengusaha kena pajak penjual tetapi juga berdampak pada pengusaha kena pajak pembeli. Dimana jika terjadi pembatalan faktur pajak Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) tidak bisa digunakan lagi oleh pengusaha kena pajak serta dapat menimbulkan pajak lebih bayar pada pelaporan SPT Masa PPN. Sedangkan, jika terjadi penggantian faktur pajak akan menimbulkan kewajiban baik bagi pengusaha kena pajak penjual maupun bagi pengusaha kena pajak pembeli untuk melakukan pembetulan SPT Masa PPN pada masa faktur pajak pengganti tersebut dilaporkan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, guna menghindari kesalahan dan pelanggaran pada saat melakukan pembatalan dan penggantian faktur pajak Pengusaha Kena Pajak harus mengikuti kegiatan pelatihan atau seminar terkait dengan sistem perpajakan khususnya bagi Pengusaha Kena Pajak yang tidak didampingi oleh konsultan pajak. Serta jika didampingi konsultan pajak, peran konsultan pajak harus bersifat netral dimana tugasnya adalah memberikan konsultasi dan saran kepada Pengusaha Kena Pajak khususnya mengenai penerapan aplikasi e-faktur dalam pembuatan faktur pajak berbasis online. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar penelitian berikutnya dapat menggunakan data yang lebih lengkap sehingga pembahasannya pun dapat lebih rinci lagi.

Daftar Pustaka

- Amalia, R. D., Nuringwahyu, S., & Krisdianto, D. (n.d.). *PENGARUH PENGGUNAAN E-REG, E-BILLING, E-FILLING, DAN E-FAKTUR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*.
- Aprianti, I., Nuralam, M. E., Hidayatullah, M. T., & Oktavia, P. E. (2023). *Faking of Evidence of Tax Invoice That Has Damage to State Revenue (Number: 131/Pid.Sus/2018/PT SMG)*. 1(01).

- Awat! *Meski Pajak 0 Persen, Penggunaan e-Faktur Tetap Diwajibkan Bagi Pelaku Usaha (pajakku.com)*. (n.d.). Bing. Retrieved August 28, 2023, from [https://www.bing.com/search?pglt=41&q=Awat!+Meski+Pajak+0+Persen%2C+Penggunaan+e-Faktur+Tetap+Diwajibkan+Bagi+Pelaku+Usaha+\(pajakku.com\)&cvid=8d3d47897c8240eab3732a6ee83db23&aqs=edge..69i57.992j0j1&FORM=ANNTA1&PC=LCTS](https://www.bing.com/search?pglt=41&q=Awat!+Meski+Pajak+0+Persen%2C+Penggunaan+e-Faktur+Tetap+Diwajibkan+Bagi+Pelaku+Usaha+(pajakku.com)&cvid=8d3d47897c8240eab3732a6ee83db23&aqs=edge..69i57.992j0j1&FORM=ANNTA1&PC=LCTS)
- Azizah, N. (2020). *THE IMPLEMENTATION BEFORE AND AFTER ELECTRONIC TAX INVOICE E-FAKTUR 2.2 AT THE SUBMISSION OF THE PERIODIC VALUE ADDED TAX (STUDY AT KJPP BAMBANG & ERNASAPTA)*.
- Cacciabue, P. C. (2004). *Guide to applying human factors methods: Human error and accident management in safety critical systems*. Springer-Verlag.
- Ciptaningsih, T. (2016). DETERMINAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI E-FAKTUR PAJAK. *Jurnal Akuntansi*, 1(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v1i1.8>
- Dharmawan, A. H. (2023). *Faktor penyebab pembatalan faktur pajak*. 5(9).
- Hansen, F. D. (n.d.). HUMAN ERROR: A CONCEPT ANALYSIS. *Journal of Air Transportation*.
- Jovanka, E. C. (n.d.). *PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA*.
- Khairannisa, D., & Cheisviyanny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI*, 1(3), 1151–1167. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.133>
- Klikpajak, & Fitriya. (2023, May 10). *Batas Waktu Penerbitan Faktur Pajak Kapan?* Klikpajak. <https://klikpajak.id/blog/kapan-batas-waktu-penerbitan-faktur-pajak/>
- Kurniawan, A. (2016). *PENERAPAN E-FAKTUR PAJAK TERHADAP PENGUSAHA KENA PAJAK DI KOTA SURABAYA (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WONOCOLO SURABAYA)*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Andi.
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (n.d.). *THE EFFECT OF TAX RATE PERCEPTION, TAX UNDERSTANDING, AND TAX SANCTIONS ON TAX COMPLIANCE WITH SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (MSME) IN SUKOHARJO*.
- Maulana, M. A. (2018). *UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDI PERPAJAKAN MALANG 2018*.
- Maulida, R. (2018, November 13). *Kasus-Kasus Faktur Pajak Pengganti*. Online Pajak. <https://www.online-pajak.com/tentang-ppn-efaktur/kasus-faktur-pajak-pengganti>
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), Editing. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- Nurdiansyah, D. H., Nawawi, A., Kosasih, K., & Sundamanik, S. J. (2021). ANALYSIS OF e-INVOICE IMPLEMENTATION IN INPUT TAX CONTROL. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 15(1), 118–125. <https://doi.org/10.32815/jibeka.v15i1.169>
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT. Elex Media Komputindo.
- Pembatalan Faktur Pajak? Apa Saja Alasan, Ketentuan dan Tata Caranya*. (2021, February 8). <https://www.harmony.co.id/blog/pembatalan-faktur-pajak-apa-saja-alasan-ketentuan-dan-tata-caranya/>
- Pendapatan Negara Rp2.626 Triliun pada 2022, Mayoritas dari Pajak*. (n.d.). Retrieved August 28, 2023, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/05/pendapatan-negara-rp2626-triliun-pada-2022-mayoritas-dari-pajak>
- Pudyatmoko, S. (2008). *Pengantar Hukum Pajak*. CV Andi Offset.
- Reason, J. (1997). *Managing the risks of organizational accidents*. Ashgate Publishing Limited.
- Sakdiah, A., & Sakdiah, A. (2022, July 19). *Batas Waktu Unggah Faktur Pajak berdasarkan PER-03/PJ/2022—Pratama Institute*. <https://tri.pratamaindomitra.co.id/batas-waktu-unggah-faktur-pajak/>, <https://tri.pratamaindomitra.co.id/batas-waktu-unggah-faktur-pajak/>
- Sakti, N. W., & A. H. (2016). *Tax Amnesty*. Visimedia.
- Saputra, A. (2020). *Analisis Penerapan Perencanaan Pajak (Tax Planning) dalam Upaya Penghematan Beban Pajak Penghasilan Badan pada PT DCM Tahun 2017*. 1(2).
- Sopiah, A. (n.d.). *Kasus Faktur Pajak Palsu, Pengusaha Tekstil Bandung Dipenjara*. CNBC Indonesia. Retrieved August 28, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/news/20221214132129-4-396821/kasus-faktur-pajak-palsu-pengusaha-tekstil-bandung-dipenjara>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. CV Alfabeta.
- Waluyo. (2008). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.