

## Kendala Implementasi Pembuatan Faktur Pajak Keluaran Melalui Aplikasi E-Faktur 3.2 Pada Kantor Konsultan Pajak NH

<sup>1</sup>Dwi Yuliatiningsih, <sup>2</sup>Muslimin

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 1 Gn Anyar, Kec. Gn Anyar, Surabaya, Jawa Timur  
e-mail: <sup>1</sup>21013010230@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>muslimin.ak@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Pembuatan faktur pajak keluaran merupakan proses penting dalam pemenuhan kewajiban perpajakan bagi pelaku usaha di Indonesia. Penerapan aplikasi e-Faktur 3.2 telah menjadi sarana utama untuk mempermudah proses ini. Namun, implementasi aplikasi ini tidak selalu berjalan mulus, terutama di Kantor Konsultan Pajak NH selaku pihak kedua antara Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penelitian ini bertujuan guna mengidentifikasi dan menganalisis hambatan yang dihadapi dalam implementasi pembuatan faktur pajak keluaran melalui aplikasi e-faktur 3.2 di Kantor Konsultan Pajak NH tersebut. Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan beberapa kendala utama, termasuk masalah ketidaklengkapan data dari klien, kesalahan dalam pengisian, keterbatasan sistem informasi, masalah teknis, dan penyimpanan dan pelaporan data. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya memiliki prosedur yang ketat, menggunakan sistem informasi yang handal, serta menjaga komunikasi yang baik dengan klien untuk memastikan semua informasi yang diperlukan tersedia dengan lengkap.

**Kata Kunci :** Implementasi Faktur Pajak Keluaran, Aplikasi e-Faktur 3.2, Kendala Implementasi, Kantor Konsultan Pajak

### Abstract

*Preparation of output tax invoices is an important process in fulfilling tax obligations for businesses in Indonesia. The e-Faktur 3.2 application has become the main tool to facilitate this process. However, the application of this application does not always run smoothly, especially at the NH Tax Consultant Office as the second party between the Taxable Entrepreneur (PKP) and the Directorate General of Taxes (DGT). The purpose of this research is to identify and analyze the obstacles faced in the implementation of output tax invoice generation through the e-invoice 3.2 application at the NH Tax Consultant Office. This research method used is a qualitative method with descriptive analysis. The results showed several major obstacles, including problems with incomplete data from clients, errors in filling, information system limitations, technical problems, and data storage and reporting. The implication of these findings is the need to have strict procedures, use reliable information systems, and maintain good communication with clients to ensure all required information is available in complete.*

**Keywords :** Implementation of Output Tax Invoice, Application e-Faktur 3.2, Implementation Constraints, Tax Consultant

## PENDAHULUAN

Kantor Konsultan Pajak NH adalah perusahaan yang menjalankan industri di bidang jasa. Kantor Konsultan Pajak NH adalah Konsultan Pajak yang terintegrasi dengan Direktur Jenderal Pajak sejak tahun 2019. Kantor Konsultan Pajak NH mendapatkan izin Prakteknya dari Kementerian Keuangan dengan Nomor KEP-7494/IP.B/PJ/2021. Kantor Konsultan Pajak NH juga memiliki izin dari Pengadilan Pajak sebagai Kuasa Hukum di bidang perpajakan dengan Nomor izin KEP-490/PP/IKH/2021. Kantor Konsultan Pajak NH memberikan konsultasi perpajakan guna membantu wajib pajak memahami dan mematuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pajak keluaran merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut atas kegiatan perekonomian warga negara Indonesia. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak, pemerintah telah mengembangkan aplikasi e-Faktur 3.2 yang memungkinkan penggunaan faktur pajak secara elektronik. Namun, implementasi aplikasi e-Faktur 3.2 pada Kantor Konsultan Pajak NH ini bukannya tanpa kendala yang mungkin menghambat proses penggunaannya.

Kantor Konsultan Pajak NH memiliki peran krusial dalam manajemen pajak dan memainkan peran strategis dalam mengawasi penggunaan aplikasi e-Faktur 3.2. Oleh karena itu, penting untuk memahami tantangan yang dihadapi dalam penerapan aplikasi ini di kantor konsultan pajak. Artikel ini akan membahas beberapa masalah yang muncul dalam implementasi proses pembuatan faktur pajak keluaran menggunakan aplikasi e-Faktur 3.2 di Kantor Konsultan Pajak NH, serta upaya untuk mengatasinya.

Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak, serta meningkatkan kemampuan Kantor Konsultan Pajak NH dalam mengelola dan mengawasi proses penggunaan aplikasi e-faktur 3.2.

## LANDASAN TEORI

### Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayar oleh warga negara kepada pemerintah negara. Menurut (UU KUP), pada dasarnya pajak ialah pungutan wajib berupa uang yang diberikan kepada pemerintah negara yang dapat digunakan untuk menghasilkan pendapatan dan mengelola kemajuan pembangunan negara

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH sebagaimana dikutip dalam bukunya Mardiasmo (2018:3), pajak merupakan kontribusi yang dibayarkan oleh penduduk kepada pemerintah sesuai ketentuan undang-undang, yang bersifat wajib dan dapat dipaksakan, tanpa adanya imbalan langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

### Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN adalah pajak yang dikenakan saat Barang Kena Pajak (BKP) dan/atau Jasa Kena Pajak (JKP) diserahkan. Dalam istilah sederhana, ini adalah pajak tambahan yang dibebankan dan dipungut pada setiap transaksi. Dalam praktiknya, penjual yang telah terdaftar sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) harus mengeluarkan faktur pajak elektronik sebagai bukti pemungutan PPN dan melaporkannya secara bulanan melalui SPT Masa PPN. Namun pajak ini ditanggung oleh pembeli.

#### Pengusaha Kena Pajak (PKP)

Menurut Mardiasmo (2018:327-328), Pengusaha merujuk kepada individu atau entitas yang terlibat dalam kegiatan seperti impor barang, ekspor barang, produksi barang, penggunaan barang tak berwujud luar pabean, perdagangan, dan penyediaan jasa, termasuk ekspor atau pemanfaatan jasa dari luar pabean. Pengusaha yang terkena pajak memiliki beberapa kewajiban, seperti:

- a. Pelaporan aktivitas usahanya guna didaftarkan sebagai Pengusaha yang Terkena Pajak;
- b. Mengenakan dan menyetor PPN serta PPnBM yang menjadi tanggung jawabnya;
- c. Menyetor PPN yang masih harus dibayar;
- d. Mengirimkan laporan perhitungan pajak yang relevan.

#### Faktur Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:338-339), faktur pajak ialah dokumen yang dibuat oleh pengusaha yang terkena pajak saat mereka menyerahkan (BKP) atau (JKP). Faktur pajak dikeluarkan pada beberapa situasi, yaitu:

1. Saat BKP dan/atau JKP diserahkan;
2. Saat pembayaran diterima sebelum penyerahan JKP;
3. Saat tahap tertentu dari pekerjaan selesai dalam pembayaran termin.

Penerbitan faktur pajak juga dapat dilakukan di saat waktu lain yang diatur berdasarkan ketentuan dari Peraturan Menteri Keuangan.

#### Pengertian e-Faktur 3.2

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014, Faktur Elektronik juga dikenal sebagai "e-Faktur", merupakan dokumen faktur yang dibuat menggunakan aplikasi elektronik yang telah ditetapkan oleh (DJP). Tujuan implementasi e-Faktur ialah guna mempermudah pengusaha kena pajak dalam pembuatan faktur pajak dengan menggunakan teknologi informasi dengan cara yang aman dan lebih mudah.

e-Faktur 3.2 merupakan versi terbaru dari sistem elektronik, dirilis oleh Direktorat Jenderal Pajak pada April 2022. e-Faktur 3.2 telah mengalami peningkatan fitur dan fungsionalitas untuk memudahkan proses pelaporan pajak serta Meningkatkan ketaatan perusahaan terhadap regulasi perpajakan yang berlaku. Beberapa perubahan utama pada fitur e-Faktur 3.2 meliputi:

- a. Penyesuaian jumlah PPN sebesar 11%,
- b. Penambahan kode transaksi "Dokumen Lain Faktur Pajak",
- c. Perbaikan bug nomor dokumen pendukung,
- d. dan penambahan kode transaksi 05 pada Faktur Keluaran.

#### Pajak Keluaran

Pajak Keluaran adalah Pajak Pertambahan Nilai yang wajib dipungut oleh Pengusaha Kena Pajak pada saat melakukan penyerahan ekspor BKP Berwujud, BKP Tidak Berwujud, BKP, JKP, dan/atau JKP. Faktur Pajak berfungsi sebagai bukti pungutan pajak oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) pada saat melakukan penyerahan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Jasa Kena Pajak (JKP), atau Barang Kena Pajak (BKP). Faktur Pajak Keluaran diterbitkan berdasarkan penjualan yang dilakukan kepada klien, yang dibuktikan dengan faktur yang diterbitkan oleh klien tersebut.

### **METODE PENELITIAN**

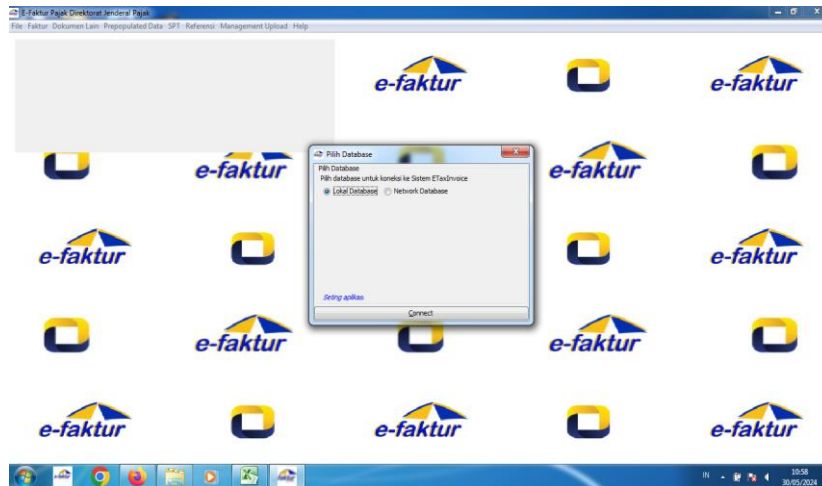
Dalam pendekatan penelitian ini, Penulis memutuskan untuk menerapkan metode penelitian berbasis kualitatif. Unit analisis yang diteliti adalah Kantor Konsultan Pajak NH, dengan sumber data yang diperoleh dari informan, yaitu Supervisor Kantor Konsultan Pajak NH. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi dan studi pustaka, sementara jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Data ini kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada awalnya, faktur pajak keluaran ini dibuat secara manual, tetapi sejak tahun 2015, membuat faktur pajak dapat dilakukan secara *online* menggunakan aplikasi e-Faktur. E-Faktur

merupakan sistem elektronik atau aplikasi yang ditetapkan dan/atau disediakan oleh DJP. Penggunaan aplikasi e-Faktur memungkinkan PKP untuk membuat faktur pajak dengan format standar yang ditetapkan oleh DJP. Setiap perusahaan yang telah terdaftar sebagai PKP harus menggunakan aplikasi e-Faktur dan tidak diizinkan lagi menggunakan format faktur pajak kertas. Jika PKP tidak menggunakan faktur pajak elektronik, maka faktur pajak tersebut dianggap tidak dapat diterima.

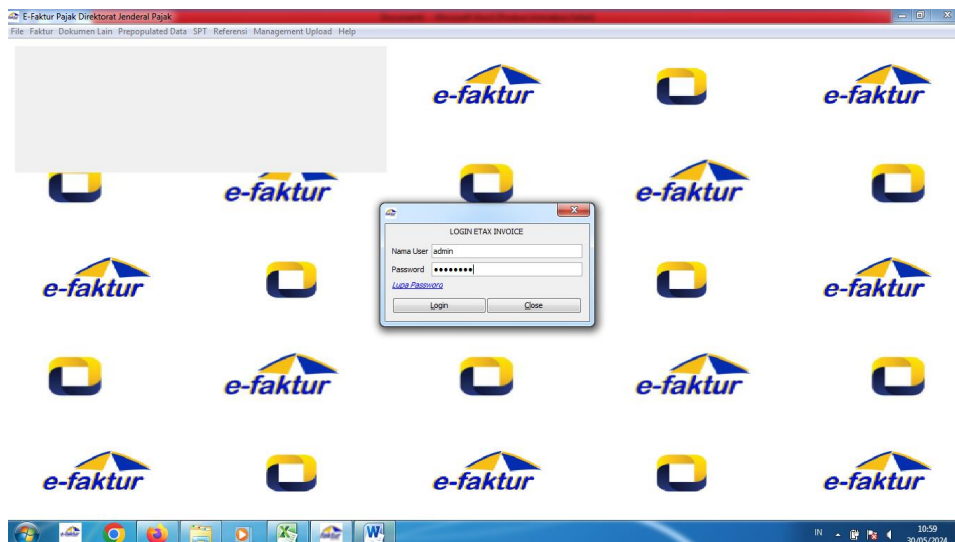
Oleh karena itu, Kantor Konsultan Pajak NH sebagai penyedia jasa konsultasi pajak membantu PKP yang mengalami kesulitan dalam pembuatan faktur pajak melalui aplikasi e-Faktur. Berikut beberapa langkah untuk membuka dan menjalankan aplikasi e-Faktur 3.2:



Gambar 1. Menu Awal Database E-Faktur 3.2

Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH

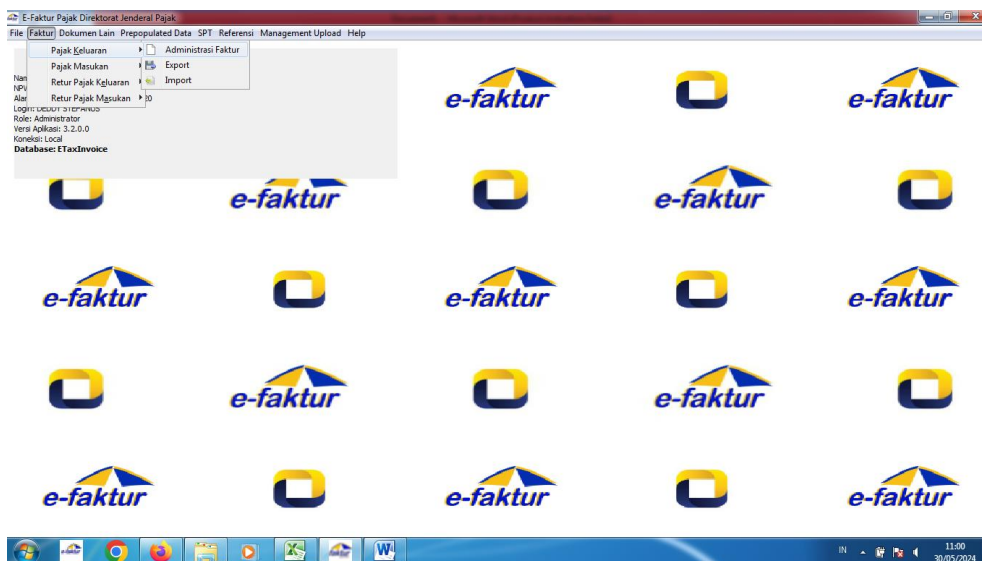
Untuk memulai proses pendaftaran, pertama-tama buka aplikasi e-Faktur pajak di laptop atau komputer yang ada. Setelah aplikasi terbuka, ada memiliki pilihan untuk mengakses lokal database atau jaringan (*network database*), seperti ditunjukkan dalam Gambar 1.



Gambar 2. Menu Login E-Faktur 3.2

Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH

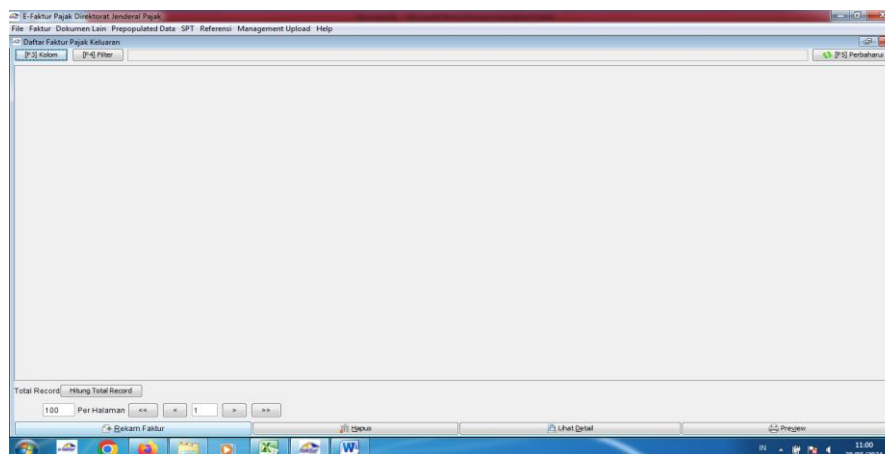
Dalam proses input ini, dikarenakan akan mengakses data yang tersimpan di laptop atau komputer, penulis memilih untuk menggunakan database lokal. Langkah selanjutnya adalah memasukkan username dan password klien untuk mengakses aplikasi e-Faktur.



**Gambar 3.** Menampilkan Home Aplikasi E-Faktur Pajak Online

*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

Setelah login dengan username dan password, pengguna akan diarahkan ke halaman utama. Untuk memasukkan data faktur pajak keluaran, pengguna kemudian memilih opsi Faktur-Pajak Keluaran-Administrasi Faktur, sebagaimana ada pada Gambar 3.



**Gambar 4.** Tampilan Daftar Faktur Pajak Keluaran

*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

Setelah itu, akan muncul tampilan seperti yang terlihat pada gambar. Kemudian pilih opsi "Rekam Faktur" yang terletak di bagian bawah kiri layar, sehingga akan ditampilkan dokumen transaksi seperti pada gambar 5.

**Gambar 5.** Tampilan Dokumen Transaksi

*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

Selanjutnya, pengguna mengisi data sebagai berikut:

1. Di bagian Detail Transaksi, terdapat beberapa opsi yang tersedia:
  - a. Opsi 1: Transaksi dengan Pihak yang tidak menjadi Pemungut PPN
  - b. Opsi 2: Transaksi dengan Pemungut Bendaharawan
  - c. Opsi 3: Transaksi dengan Pemungut selain Bendaharawan
  - d. Opsi 4: Nilai DPP lainnya
  - e. Opsi 6: Penyerahan lainnya
  - f. Opsi 7: Penyerahan dengan PPN yang tidak dipungut
  - g. Opsi 8: Penyerahan dengan PPN yang dibebaskan
  - h. Opsi 9: Penyerahan Aktiva (berdasarkan Pasal 16D UU PPN)

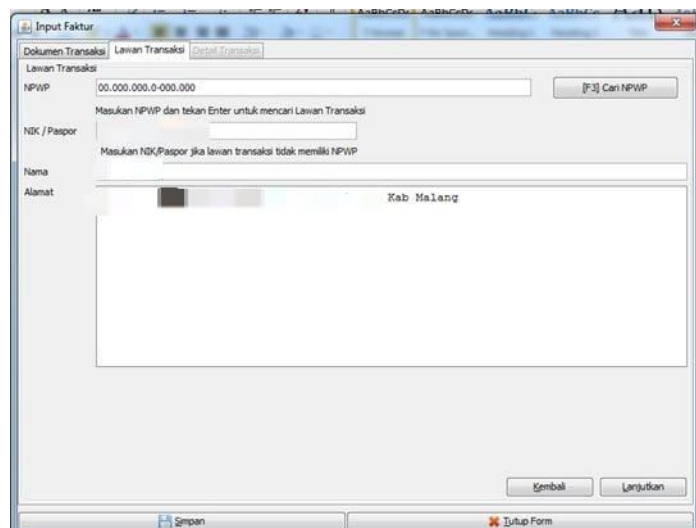
Pada opsi ini, penulis memilih opsi Nomor 1 pada bagian Detail Transaksi karena yang melakukan transaksi ini bukan pihak yang menjadi pemungut PPN.

2. Terdapat 2 Jenis Faktur yang dapat dipilih yaitu:
  - Faktur Pajak, dan
  - Faktur Pajak Pengganti

Pada opsi ini, penulis memilih opsi pertama yaitu faktur pajak.

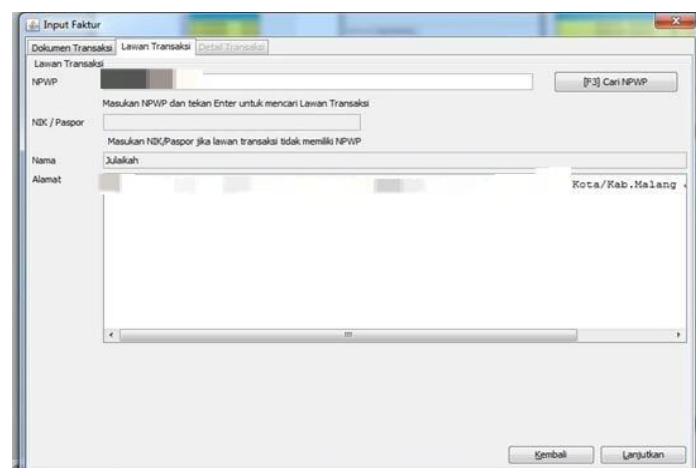
3. Di bagian Tanggal Dokumen, pengguna menginput tanggal pembuatan faktur pajak.
4. Masa pajak dan tahun yang di mana faktur pajak dibuat dapat di input pada bagian Laporan SPT.
5. Nomor seri dalam pembuatan faktur pajak dapat di input pada bagian Nomor Seri Faktur Pajak.
6. Nomor invoice terkait faktur pajak dapat di isi pada bagian Referensi.

Setelah semua data terisi, pilih opsi "lanjutkan" yang terletak di bagian kanan bawah layar. Kemudian akan muncul bagian lawan transaksi, sebagaimana ada pada Gambar 6.



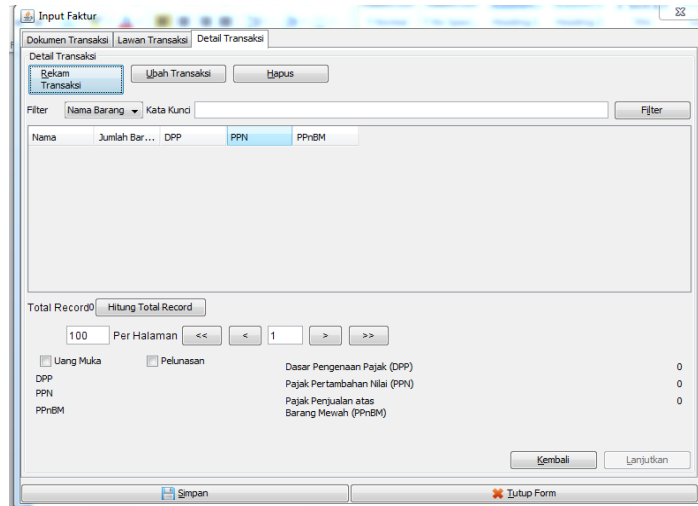
**Gambar 6.** Menampilkan Lawan Transaksi-Form Tanpa NPWP  
*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

Di bagian NPWP, diisi dengan NPWP dari pihak yang melakukan transaksi lawan. Jika tidak memiliki NPWP, maka diisi dengan 00. Di bagian NIK/Paspor, diisi sesuai dengan nomor KTP. Kemudian, pada bagian Nama dan Alamat, informasi tersebut akan muncul secara otomatis berdasarkan NIK/Paspor yang telah dimasukkan sebelumnya.



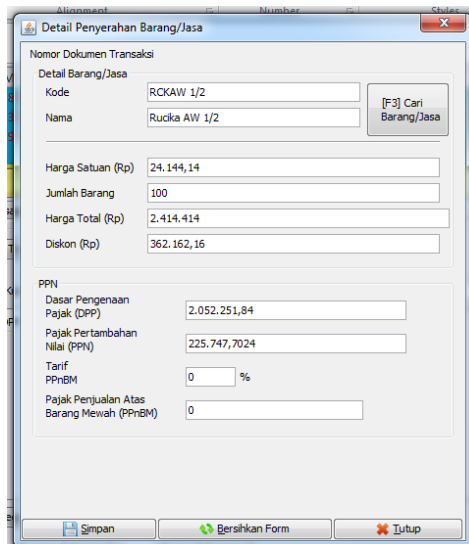
**Gambar 7.** Tampilan Lawan Transaksi-Form Menggunakan NPWP  
*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

Jika telah memiliki NPWP, maka NPWP tersebut diisi dengan benar. Setelah menyelesaikan pengisian pada bagian Lawan Transaksi, kemudian pilih opsi "lanjutkan" yang terletak di bagian bawah kanan layar. Setelahnya, akan ada bagian Detail Transaksi. Bagian ini digunakan untuk mencatat barang atau jasa yang dikenakan pajak beserta nominalnya yang dapat dilihat pada gambar 8.



**Gambar 8.** Tampilan Detail Transaksi-Form Rekam Transaksi  
*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

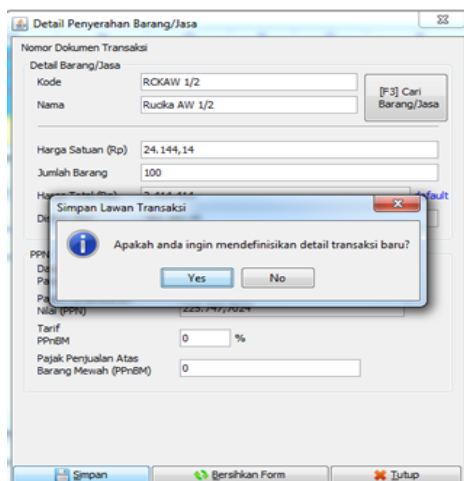
Pilih "Rekam Transaksi" yang terletak di bagian atas kiri guna mencatat barang atau jasa yang telah tercantum dalam invoice yang telah dicetak sebelumnya.



**Gambar 9.** Tampilan Detail Transaksi-Form Database  
*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

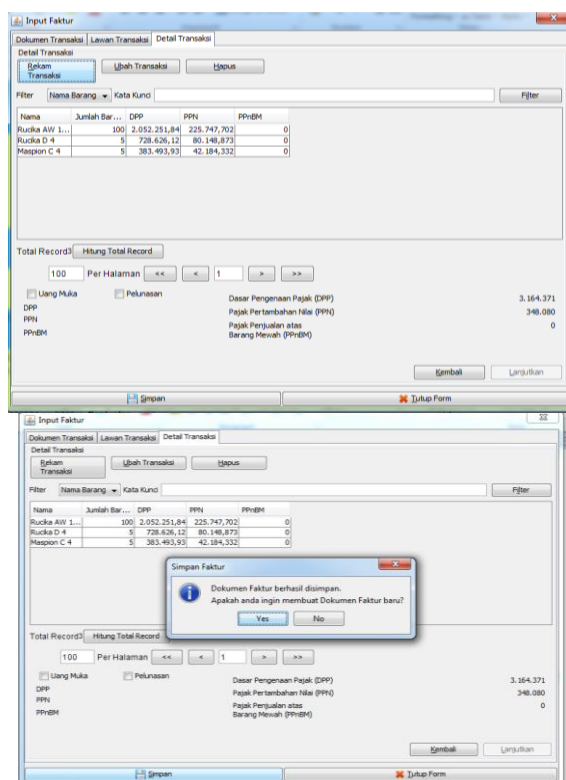
Selanjutnya, pilih "Cari Barang/Jasa" di bagian atas kanan, sehingga menampilkan kode dan nama barang database seperti yang terlihat dalam gambar 9. Kemudian, pilih kode dan nama barang yang sesuai dari database. Dalam mengisi kode dan nama barang ini dapat dilihat dalam invoice yang telah dicetak sebelumnya.





**Gambar 10.** Tampilan Detail Penyerahan Barang/Jasa  
*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

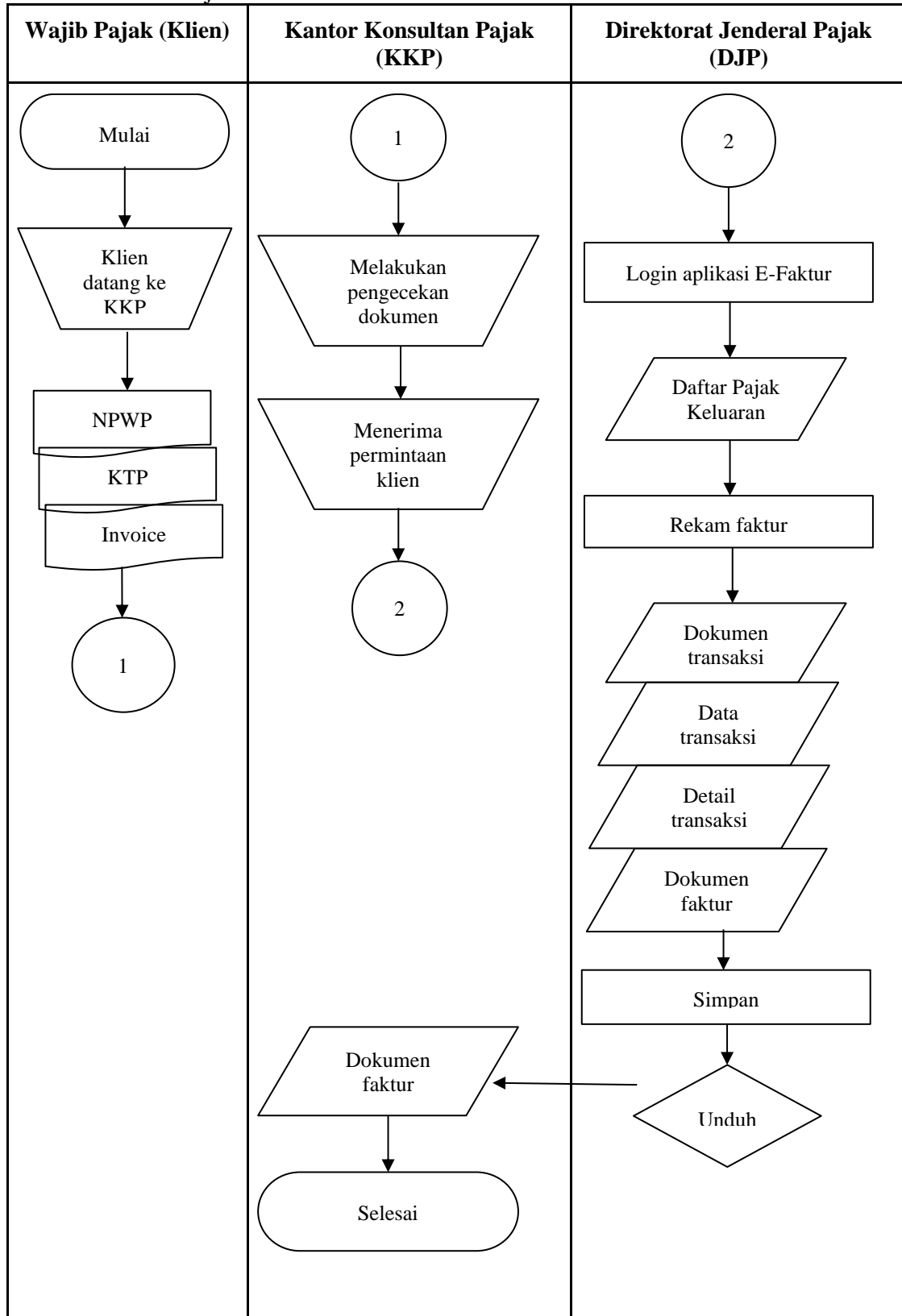
Setelah memastikan bahwa pengisian telah benar, pilih opsi "Simpan" yang terletak di bagian bawah kiri layar. Setelah semua informasi telah dimasukkan, pengguna dapat memilih "Simpan" di bagian bawah kiri layar.



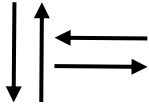


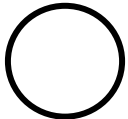




**Gambar 11.** Tampilan Rekam Transaksi  
*Sumber: Kantor Konsultan Pajak NH*

Lalu tampilan akan kembali seperti pada gambar. Selanjutnya penulis pilih simpan pada sisi kiri bawah untuk menyimpan semua dokumen yang telah diisi. Jika klien sudah setuju, maka faktur pajak tersebut akan diupload.

Berikut Flowchart Pembuatan Faktur Pajak Keluaran melalui Aplikasi E-Faktur 3.2 pada Kantor Konsultan Pajak NH



Berikut Keterangan Simbol/*Flowchart*

No	Simbol/ <i>Flowchart</i>	Keterangan
1.		<b><i>Flow Direction Symbol</i></b> Berguna sebagai penghubung antara satu dengan simbol lainnya.
2.		<b><i>Terminator Symbol</i></b> Berguna untuk permulaan atau akhir dari suatu proses atau kegiatan.
3.		<b><i>Document Symbol</i></b> Ini berguna untuk menunjukkan simbol dokumen yang mencerminkan unit dari dokumen itu sendiri, baik dalam bentuk fisik kertas atau output yang dicetak.
4.		<b><i>On Page Reference</i></b> Ini digunakan untuk mengindikasikan proses penghubungan pada lembar atau halaman yang sama..
5.		<b><i>Manual Operation</i></b> Berguna untuk menyatakan pengolahan yang dilakukan secara manual atau tidak terkomputerisasi.
6.		<b><i>Input Output Symbol</i></b> Berguna untuk menunjukkan fungsi input atau output dan menampilkan media yang digunakan sebagai perekam dan atau informasi.
7.		<b><i>Process Symbol</i></b> Berguna untuk menggambarkan proses yang dilakukan oleh komputer.
8.		<b><i>Decision Symbol</i></b> Ini digunakan untuk menandai pengambilan keputusan tentang bagaimana alur <i>Flowchart</i> akan berlanjut berdasarkan kriteria atau pertanyaan tertentu.

## KESIMPULAN

1. Penggunaan aplikasi e-Faktur dalam proses pembuatan faktur pajak telah berjalan dengan lancar, tetapi ada beberapa kendala atau hambatan yang masih sering dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.
2. Aplikasi e-Faktur 3.2 ini memberikan kemudahan kepada PKP untuk menghasilkan faktur pajak elektronik dan invoice, yang kemudian dapat langsung dikirimkan kepada pihak yang melakukan transaksi.
3. Penerapan e-Faktur versi 3.2 memberikan manfaat bagi PKP, seperti mengurangi risiko faktur pajak fiktif, mengurangi kesalahan dalam penginputan pajak, dan mengurangi tingkat kesalahan nominal pada faktur pajak.
4. Faktur pajak keluaran harus dibuat sesuai dengan format standar yang ditetapkan oleh DJP, dan harus mencakup informasi penting seperti identitas penjual dan pembeli, detail transaksi, jumlah PPN yang dipungut, serta QR code.

## SARAN

Kantor Konsultan Pajak NH menghadapi beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi e-Faktur 3.2 untuk pembuatan faktur pajak keluaran. Berikut beberapa rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Pastikan ada komunikasi yang baik antara konsultan pajak dan klien untuk memastikan semua informasi yang diperlukan tersedia dan gunakan formulir atau checklist standar untuk memastikan semua informasi yang dibutuhkan telah terpenuhi sebelum proses pembuatan faktur dimulai.
2. Gunakan sistem yang dapat memvalidasi data secara otomatis untuk mengurangi risiko kesalahan manusia dan Kantor Konsultan Pajak NH dapat menggunakan prosedur double-check sebelum mengirimkan faktur pajak kepada klien.
3. Meng-upgrade atau mengganti sistem informasi yang lebih canggih dan sistem dapat di-customize sesuai dengan kebutuhan khusus untuk pembuatan faktur pajak.
4. Kantor Konsultan Pajak NH harus sering melakukan pemeliharaan rutin dan perbaikan sistem secara berkala untuk mengurangi risiko masalah teknis mendadak.
5. Pastikan data faktur pajak yang disimpan terstruktur dan mudah diakses, misalnya dengan menggunakan sistem manajemen dokumen yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktur Jenderal Pajak. (2014). Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Salinan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 16 /PJ/2014.
- Direktur Jenderal Pajak. (2021). Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-177/PJ/2021.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Terbaru 2018 (XIX). Andi Publisher.
- Septio N, A. H. (2022). Tinjauan Efektivitas Penggunaan Aplikasi e-FAKTUR versi 3.2 & Website Elektronik Nomor Faktur (e-NOFA). Universitas Negeri Padang.
- Soemitro, R. (1998). Pengantar Singkat Hukum Pajak (2nd ed.). Eresco.