

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

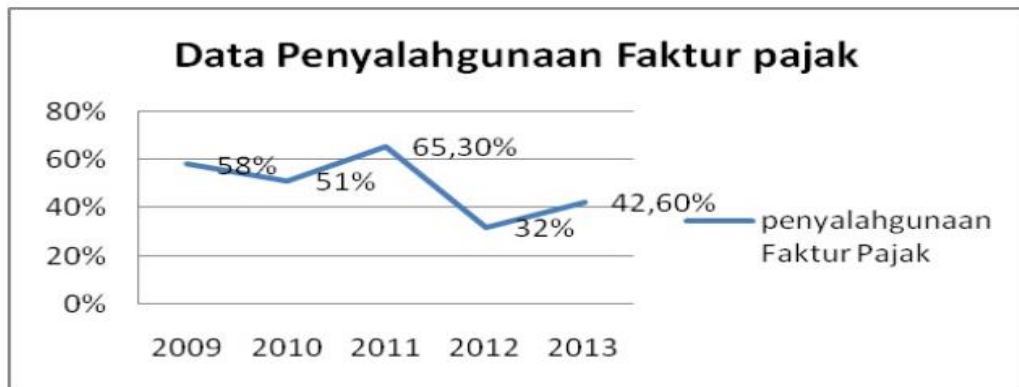
Belakangan ini, banyak sekali kasus yang berkenaan dengan perpajakan. Jenis kasus penyalahgunaan perpajakan terbesar datang dari faktur pajak fiktif, dimana menduduki lebih dari 50% kecurangan dibidang perpajakan (bppk.kemenkeu.go.id). Seperti kasus pada tahun 2015, Kasubdit Pemeriksaan dan Bukti Permulaan Ditjen Pajak yaitu Abdul Aziz mengungkapkan terdapat 11.004 pengguna faktur pajak fiktif di seluruh Indonesia, dengan total kerugian Rp 6,5 Triliyun. Dijelaskan oleh Aziz bahwa Wajib Pajak (WP) pengguna faktur pajak diminta untuk membayar kerugian negara. Apabila sudah membayar ditahun pembinaan WP, maka bisa memanfaatkan PMK 91 untuk meminta penghapusan sanksi pajak (liputan6.com). Jumlah kerugian negara tersebut sangat tinggi, dimana dengan nominal rupiah kerugian itu dapat membantu negara dalam proses pembangunan negara.

Kasus lain datang dari Jawa Timur, Melalui satuan tugas (satgas) yang dilakukan oleh DJP Jatim I, tercatat seluruh wilayah Jawa Timur terdapat 841 pengguna faktur pajak fiktif dengan nominal Pajak Pertambahan Nilai (PPN) fiktif senilai Rp 375 miliar. Dari penjelasan Direktur Jenderal Intelijen dan Penyidikan DJP yaitu Yuli Kristiyono bahwa penggunaan dan atau penerbitan faktur pajak fiktif merupakan perbuatan pidana yang diancam pidana penjara maksimal enam tahun dan denda maksimal empat kali dari jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar (surabaya.tribunnews.com). Meskipun begitu, DJP terus berusaha agar dapat meminimalisir kecurangan faktur pajak. DJP mempunyai beberapa strategi untuk dapat menelusuri penyelewengan faktur pajak. Ken Dwijugiassteady

selaku Direktur Jendral Pajak Kementrian Keuangan mengatakan bahwa pihaknya akan menempuh dua cara untuk menyelesaikan bukti permulaan, yaitu yang pertama, penyidikan terhadap dugaan keterangan fiktif pada faktur pajak. Kedua, wajib pajak mengakui telah memberikan keterangan fiktif pada faktur yang dilaporkan ke penyidik dan wajib pajak harus membayar tagihan pajak sesuai dengan nilai sebenarnya (liputan6.com).

Namun kedua strategi tersebut masih dianggap biasa oleh PKP. muncul lagi berita lain dengan kasus yang sama, yaitu mengenai modus faktur pajak fiktif. DJP menyerahkan tiga orang tersangka dengan dua kasus perpajakan yang berbeda ke Kejaksaan Tinggi Jawa Timur, yaitu tersangka atas nama YO dengan modus penyelewengan pajak dan tersangka atas nama NWA dan AS atas modus penerbitan faktur pajak tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya. Perbuatan YO tersebut mengakibatkan kerugian pada pendapatan negara sebesar 40,68 miliar, sedangkan untuk NWS dan AS yang menimbulkan kerugian 55,15 miliar. Penyerahan ketiga tersangka tersebut adalah hasil kerja Tim Penyidik Pajak Direktorat Intelijen dan Penyidikan bekerjasama dengan Kanwil DJP Jawa Timur (Jatim) I dan Kanwil DJP Jatim II (siaran pers DJP Kementerian Keuangan, 2015).

Beberapa berita tersebut mengindikasikan bahwa masalah perpajakan PPN masih sangat rawan untuk dilakukannya praktik kecurangan. Padahal dari pihak DJP telah mengeluarkan berbagai macam aturan atau kebijakan untuk bisa mencegah terjadinya kecurangan tersebut. Tetapi alhasil PKP dengan jumlah yang cukup besar di Indonesia mengakibatkan pihak DJP tidak bisa secara mendetail melakukan pengawasan PKP satu persatu.



Gambar 1.1
Tingkat kecurangan faktur pajak
 Sumber : www.ortax.org

Dari gambar 1.1 diketahui bahwa penyelewengan faktur pajak terjadi setiap tahun, dimasing-masing tahun terjadi lebih dari 30%. Hal ini mengakibatkan kerugian negara terus terjadi. Dengan begitu, penggunaan faktur pajak yang masih menggunakan kertas atau manual, menyumbang peningkatan kerugian negara. seperti pada beberapa kasus yang telah terjadi, beberapa upaya pencegahan DJP terkait faktur pajak masih dianggap remeh oleh PKP nakal yang masih berusaha melakukan praktik faktur pajak fiktif. Hal ini dikarenakan adanya kesempatan untuk melakukan hal tersebut.

Seiring berkembangnya teknologi di dunia, negara Indonesia juga berusaha menyeimbangkan penggunaan teknologi seperti negara lainnya. Dalam hal ini, DJP memanfaatkan teknologi sebagai salah satu pencegahan kecurangan dibidang perpajakan, khususnya pada penerimaan PPN. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak melakukan pencegahan penyalahgunaan faktur pajak dengan diberlakukannya penggunaan elektronik faktur yang selanjutnya disebut e-faktur, yang dilakukan dengan dua tahap. Tahap pertama mulai sejak Juli 2015 Pengusaha Kena Pajak yang berada di Pulau Jawa dan Bali diwajibkan menggunakan e-faktur. Untuk tahap kedua, sejak Juli 2016 Pengusaha Kena

Pajak diseluruh wilayah Indonesia diwajibkan menggunakan e-faktur. Dengan diberlakukannya e-faktur, akan meminimalisir kecurangan penerbitan faktur pajak fiktif, karena dilakukan melalui mekanisme pengawasan langsung oleh DJP secara *online* dan *real time* (Siaran Pers Kanwil DJP Jawa Barat, 2015).

Tabel 1.1
Penerimaan per Jenis Pajak Netto 2012-2016

(dalam triliun Rupiah)

Penerimaan per Jenis Pajak Netto, 2012–2016							
Tahun	PPH Nonmigas	PPN & PPnBM	PBB	Pajak Lainnya	PPH Migas	Jumlah	
						Tanpa PPh Migas	Dengan PPh Migas
2012	381,60	337,58	28,97	4,21	83,46	752,37	835,83
2013	417,69	384,72	25,3	4,94	88,75	832,65	921,40
2014	459,08	408,83	23,48	6,29	87,44	897,68	985,13
2015	552,22	423,71	29,25	5,57	50,11	1.010,75	1.060,86
2016	630,12	412,21	19,44	8,10	36,10	1.069,87	1,105,97

Sumber: Laporan Keuangan DJP 2012-2016 (*Audited*)

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa PPn & PPnBM masuk dalam urutan kedua penerimaan negara terbanyak setelah PPh. Dari tahun ke tahun mengalami peningkatan penerimaan pajak jenis PPn & PPnBM. Namun sejak diwajibkannya e-faktur sebagai sarana pelaporan faktur pajak, pada tahun 2015 ke 2016 mengalami penurunan penerimaan pajak yaitu dari 423,71 triliun menjadi 412,21 triliun. Padahal tahun sebelumnya terjadi peningkatan penerimaan negara jenis PPn & PPnBM yang cukup stabil setiap tahunnya. Hal ini mengindikasikan bahwa faktur pajak masih menjadi permasalahan penting dalam penerimaan pajak, karena dilihat kembali bahwa PPn & PPnBM penyumbang penerimaan terbesar negara setelah PPh (Laporan Keuangan DJP 2012-2016).

Pada dasarnya, penggunaan teknologi dilatarbelakangi oleh persepsi penerimaan teknologi. Seperti yang telah di jelaskan oleh Davis *et al* (1989a) bahwa seseorang menerima atau menolak teknologi informasi dikarenakan ada

beberapa elemen variabel yang dapat mempengaruhinya, dimana telah menunjukkan dua determinan yang sangat penting. Pertama, seseorang cenderung menggunakan atau tidak menggunakan sistem tersebut karena mereka percaya bahwa dapat membantu pekerjaannya. Variabel pertama ini dikatakan sebagai kegunaan yang dirasakan. Kedua, pengguna percaya bahwa sistem yang digunakan memiliki kegunaan, dan adanya tingkat kesulitan pada saat menggunakan, tetapi dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya. Selain sistem tersebut memiliki kegunaan, pengguna menggunakan karena dipengaruhi oleh tingkat kemudahan saat menggunakan (Davis *et al*, 1989a).

Beberapa variabel determinan dari penggunaan sistem yang mendorong seseorang menerima atau menolak penggunaan teknologi, termasuk pada penggunaan e-faktur oleh PKP. PKP yang sudah memiliki user pada sistem e-faktur dapat menggunakan pelayanan yang ada pada sistem tersebut. Kegunaan e-faktur bagi PKP sebagai sarana mencetak bukti karena telah melakukan penyetoran, pemungutan, pelaporan faktur pajak (online-pajak.com). Tidak perlu lagi menggunakan kertas untuk menuliskan jumlah yang tertera dalam faktur pajak atas transaksi dan minta tanda tangan kepada pihak yang bersangkutan. Cukup dengan file faktur pajak yang sudah ada tanda tangan elektronik dan dapat digunakan sebagai bukti untuk melaporkan faktur pajak. Selain kegunaan yang diperoleh ketika menggunakan e-faktur, kemudahan juga dapat dirasakan oleh PKP. Saat menggunakan e-faktur, PKP tidak perlu lagi datang ke KPP untuk melaporkan PPn. Pelaporan dapat dilakukan dimana saja asalkan terdapat jaringan internet.

Penggunaan e-faktur yang memiliki kegunaan dan kemudahan yang dapat membantu PKP dalam bisnisnya, namun masih adanya kecurangan WP

membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwa menurut Davis penerimaan teknologi dikarena dua variabel yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Namun dengan berkembangnya penelitian-penelitian yang dilakukan Davis, juga mengkombinasikan antara *TAM* dan *Theory Reason of Action (TRA)* diantaranya persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap pengguna dalam menggunakan (*attitude toward using*), minat pengguna dalam menggunakan (*behaviour intention of use*), penggunaan sistem yang sesungguhnya (*actual sistem use*) (Davis,1989a).

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan delapan variabel independen. Pertama yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Variabel ini penting untuk diteliti, karena merupakan faktor utama dari *Tecnology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal utama mengenai *TAM* pada penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989a), yang mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh terhadap sistem. Penelitian ini juga didukung salah satu penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Nur (2016), bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur. Akan tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh Rahimah (2017), mengungkap bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Beberapa alasan peneliti menggunakan variabel ini sebagai variabel independen karena dengan mencantumkan persepsi kegunaan maka akan diketahui seberapa jauh sistem tersebut memberikan manfaat bagi PKP, dan disini peneliti menggunakan variabel independen persepsi kegunaan yang diuji dengan penggunaan secara

nyata pada sistem e-faktur, karena penelitian sebelumnya banyak menggunakan persepsi penggunaan yang diuji dengan tingkat minat atau sikap pengguna sistem.

Variabel kedua adalah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Persepsi ini juga sama pentingnya dengan persepsi kegunaan. Seperti pada penelitian utama yang dilakukan oleh Davis (1989a), yang menghasilkan bahwa persepsi kemudahan memiliki peran penting pada saat pengguna menggunakan sistem. Setelah penelitian tersebut menimbulkan berbagai macam penelitian lainnya yang sejenis, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Herawan (2014), yang menghasilkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Berbeda pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Pantow (2016), yang tidak menunjukkan adanya pengaruh antara persepsi kemudahan dengan penggunaan sistem. Peneliti menggunakan faktor ini karena dengan menggunakan persepsi kemudahan dapat diketahui seberapa mudah sistem ini bagi pengguna. Selain itu pada penelitian yang telah ada juga menggunakan persepsi kemudahan yang dibandingkan dengan minat dan sikap pengguna dalam menggunakan sistem e-faktur, tidak langsung ditandingkan pada penggunaan sistemnya.

Sistem yang selalu terhubung dengan jaringan internet juga memiliki dampak mengkhawatirkan bagi keamanan dan kerahasiaan data atau informasi yang bersifat rahasia, karena banyak bentuk kejahatan yang dapat dilakukan melalui internet (Jarvenpaa, 1999). Hal ini menjadi salah satu pertimbangan bagi pengguna ketika hendak menggunakan sistem tertentu. Sehingga pada penelitian ini akan mengukur seberapa jauh keamanan penggunaan e-faktur bagi PKP, terkait transaksi yang berkaitan dengan data dan informasi tertentu yang

diupload pada sistem ini. Kebanyakan pada penelitian sebelumnya tidak mencantumkan variabel persepsi keamanan dalam penggunaan sistem e-faktur, hanya menggunakan dua variabel saja yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan.

Selanjutnya variabel kredibilitas yang digunakan dalam penelitian ini, tidak kalah penting karena mengetahui seberapa besar tingkat kredibilitas pengguna dalam menggunakan sistem. Beberapa penelitian menggunakan variabel ini, seperti yang dilakukan Morthy (2014) pada sistem *e-filing*. Sehingga pada penelitian sistem e-faktur ini, akan mencantumkan variabel persepsi kredibilitas sebagai variabel independennya.

Tornatzky dan Klein (1982), mengatakan bahwa semakin rumit suatu inovasi, maka semakin rendah tingkat adopsi. Seperti halnya faktur pajak yang awalnya menggunakan manual, kemudian DJP meluncurkan inovasi berupa sistem e-faktur yang wajib digunakan oleh PKP. Sehingga dengan dicantumkannya persepsi kerumitan pada penelitian ini akan mengetahui seberapa tingkat kerumitan sistem e-faktur ini bagi pengguna. Variabel ini sebelumnya sudah pernah digunakan oleh Rasyidah (2017), akan tetapi pada penggunaan sistem e-billing.

Variabel yang digunakan selanjutnya adalah persepsi kenyamanan. Terdapat tiga persepsi kepercayaan pengguna yang berkaitan dengan karakteristik sistem, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kenyamanan (Al-Gahtani dan King, 1999). Pengguna akan merasa nyaman apabila sistem yang digunakan dirasa dapat memikat hati pengguna. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Pikkarainen *et al* (2004), yang mencantumkan variabel ini pada penelitiannya yang dibandingkan dengan sistem

online banking, dan menghasilkan adanya pengaruh antara persepsi kenyamanan dengan penggunaan *online banking*. Akan tetapi pada penggunaan sistem e-faktur belum ada yang menandingkan dengan persepsi kenyamanan.

Model sukses D&M IS (DeLone & McLean *Information System*), kualitas sistem dapat mengukur keberhasilan teknis atas sistem (DeLone & Mclean, 2003). Kualitas sistem tersebut mencakup kualitas layanan dan informasi. Banyak penelitian sebelumnya yang membuktikan ketidaksamaan hasil penelitian. Pada penelitian *DeLone & Mclean (2003)*, yang membuktikan bahwa kualitas layanan dan informasi menentukan kesuksesan dari sebuah sistem. sedangkan pada penelitian Moorthy (2014), membuktikan tidak adanya pengaruh persepsi kualitas layanan dan informasi terhadap penggunaan sistem, dalam penelitian e-filing. Selain itu pada penelitian sebelumnya mengenai e-faktur, belum ada yang dibandingkan dengan persepsi kualitas layanan dan informasi. Sehingga pada penelitian ini mencantumkan variabel independen persepsi kualitas layanan dan informasi.

Variabel independen yang terakhir dipilih pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna memiliki peran yang sangat sentral terhadap pengembangan sistem. Hasil dari penelitian yang diungkap oleh Doll dan Deng (2001), bahwa pemahaman pengguna adalah variabel yang efektif dan menentukan kepuasan pengguna dan keberhasilan atas sistem ataupun kualitas sistem. Dari penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012), menunjukkan kepuasan pengguna signifikan terhadap penggunaan sistem secara nyata. Namun dari pen

elitian yang dilakukan oleh Radityo (2007), menunjukan tidak adanya pengaruh terhadap penggunaan sistem. Sehingga penelitian ini mencantumkan

variabel kepuasan pengguna, untuk melihat seberapa besar kepuasan pengguna dalam menggunakan e-faktur.

Penelitian sebelumnya telah membuktikan, mengenai beberapa faktor TAM yang dibandingkan dengan penggunaan sistem. Pertama pada penelitian yang dilakukan oleh Rahimah (2017), menggunakan variabel independen persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, persepsi kredibilitas, dan persepsi kualitas layanan dan informasi, dengan variabel dependen penggunaan *e-filing* dan variabel intervening kepatuhan perpajakan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pamekasan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rasyidah (2017), yang menggunakan variabel independen persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan dan kepuasan pengguna yang dibandingkan dengan penggunaan e-billing. Penelitian ini dilakukan di daerah Surabaya, dengan subjek penelitian para pengusaha UMKM. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Laihad (2013), yang dilakukan di Manado, dengan variabel independen persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap perilaku dengan penggunaan *e-filing*.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Noviandini (2012), yang dilakukan di Kantor Direktorat Jendral Pajak Yogyakarta melibatkan beberapa variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Moorthy (2014), yang dilakukan di Perak State Malaysia dengan variabel independen persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi keamanan, persepsi kredibilitas dan persepsi kualitas layanan dan

informasi dengan variabel intervening *Perak State Academic's e-filing adoption* dan *e-filing behaviour* sebagai variabel dependen.

Penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan e-faktur, yang dilakukan oleh Nur (2016), dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta. Dengan variabel independen persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasa (2016), dengan menggunakan metode kualitatif yang dilakukan di Buleleng, Bali. Penelitian ini melibatkan pengukuran manfaat dan kemudahan dalam penggunaan e-faktur.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Herawan (2014), dilakukan di KPP Pratama Kosambi dengan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan privasi, terhadap penggunaan *e-filing*. penelitian lainnya dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014), dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya dengan variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, terhadap minat WP dalam menggunakan *e-filing*. yang terakhir penelitian yang dilakukan oleh Pikkarainen *et al* (2004), dengan variabel yang digunakan diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, informasi di *online banking*, keamanan dan kerahasiaan, kualitas koneksi internet yang diuji dengan penggunaan *online banking*. Penelitian dilakukan oleh Cheema, *et al* (2013), variabel yang digunakan penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kenyamanan dibandingkan dengan niat belanja online.

Dari fenomena yang telah dibahas di atas, peneliti ingin mengetahui persepsi PKP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan. Karena Kabupaten Bangkalan masuk dalam Provinsi Jawa Timur dibawah

pengawasan Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah II Jawa Timur, dan dari beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti perlu melakukan penelitian lanjutan terhadap penggunaan e-faktur. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Faktur oleh Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?
2. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?
3. Apakah persepsi keamanan (*perceived security*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?
4. Apakah persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?
5. Apakah persepsi kerumitan (*perceived complexity*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?
6. Apakah persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?
7. Apakah persepsi kualitas layanan dan informasi (*perceived service quality and information*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?
8. Apakah kepuasan pengguna (*use satisfaction*) berpengaruh terhadap penggunaan e-faktur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditarik tujuan penelitian, yaitu :

1. Menguji secara empiris pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan e-faktur.
2. Menguji secara empiris pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan e-faktur.
3. Menguji secara empiris pengaruh persepsi keamanan (*perceived security*) terhadap penggunaan e-faktur.
4. Menguji secara empiris pengaruh persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) terhadap penggunaan e-faktur.
5. Menguji secara empiris pengaruh persepsi kerumitan (*perceived complexity*) terhadap penggunaan e-faktur.
6. Menguji secara empiris pengaruh persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) terhadap penggunaan e-faktur.
7. Menguji secara empiris pengaruh persepsi kualitas layanan dan informasi (*perceived service quality and information*) terhadap penggunaan e-faktur.
8. Menguji secara empiris pengaruh kepuasan pengguna (*use satisfaction*) terhadap penggunaan e-faktur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi kedepannya untuk penelitian sejenis. Baik dari tema e-faktur atau dari teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Information System Success Model*.

2. Manfaat Praktis

Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP), penelitian ini dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dari sistem teknologi. Termasuk sistem teknologi yang wajib digunakan bagi masyarakat dalam melakukan pelaporan yang berkaitan dengan pajak. Sedangkan bagi PKP yang sudah diwajibkan menggunakan e-faktur, dengan adanya penelitian ini aspirasi PKP dapat disalurkan kepada DJP ataupun KPP yang bersangkutan.