

Analisis Penyebab Pembatalan dan Penggantian Faktur Pajak (Studi Kasus Klien KJA Candra Irawan)

Fadly Ardiansyah¹
Ilham Hudi²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya pembatalan dan penggantian faktur pajak pada klien Kantor Jasa Akuntansi Candra Irawan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan data primer dan sekunder. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan teknik analisis Miles dan Hubberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan faktur pajak dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang dikelompokkan menjadi empat kategori utama yaitu, kondisi gudang, kondisi force majeure, penolakan pesanan dan kesalahan administratif/human error.

Kata Kunci: Faktur Pajak, Pembatalan, Penggantian.

Abstract

This study aims to identify the factors causing the cancellation and replacement of tax invoices at the Candra Irawan Accounting Services Office clients. The research method used is descriptive qualitative by utilizing primary and secondary data. The analysis method in this study uses qualitative analysis with Miles and Hubberman analysis techniques. The results of the study indicate that the cancellation of tax invoices can be caused by various factors that are grouped into four main categories, namely, store conditions, force majeure conditions, order rejections and administrative/human errors.

Keywords: Tax Invoices, Cancellation, Replacement.

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau, email: afadlee62@gmail.com

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau, email: ilhamhudi@umri.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam operasional lembaga pemerintah. Lembaga pemerintah kini semakin gencar menerapkan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan adopsi teknologi ini, berbagai proses birokrasi yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga kini dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Seperti lembaga Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang menerapkan sistem perpajakan berbasis teknologi dengan mengeluarkan layanan perpajakan elektronik, salah satunya e-Faktur, sebagai bagian dari upaya modernisasi sistem perpajakan di Indonesia (Aini & Rakhmawati, 2024). Pada tahun 2013, DJP memperbarui sistem e-Tax Invoice yang kemudian disebut e-Faktur, yaitu sebuah aplikasi elektronik yang dikembangkan untuk membuat Faktur Pajak secara digital.

e-Faktur adalah aplikasi yang digunakan untuk pembuatan Faktur Pajak Elektronik atau bukti pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) secara digital. e-Faktur ini bukan merupakan faktur pajak dalam bentuk fisik, karena pengisian dilakukan secara elektronik melalui aplikasi atau situs web (Sitorus, 2020). e-Faktur atau e-Tax Invoice diperkenalkan oleh DJP pada tahun 2013. Kemudian, pada 1 Juli 2014, DJP secara resmi memberlakukan e-Faktur dengan fitur pengiriman Faktur Pajak secara elektronik (Fitriya, 2022). Selanjutnya, pada 1 Juli 2014, DJP secara resmi memberlakukan penggunaan e-Faktur dengan fitur pengiriman Faktur Pajak secara elektronik (Dharmawan & Yuniarwati, 2023; Parso, 2024).

Faktur Pajak merupakan bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) (Ndruru, 2023). Pembuatan faktur pajak ini merupakan kewajiban bagi setiap PKP (Maria et al., 2018). Sebelumnya, Faktur Pajak dibuat secara manual dan menyebabkan berbagai permasalahan. Permasalahan ini muncul karena proses administrasi yang rumit dan membebani PKP, serta adanya potensi fraud seperti Faktur Pajak fiktif, penyalahgunaan faktur, nomor seri ganda, dan Faktur Pajak yang tidak terbit atau terlambat terbit (Nuralamsyah, 2017). Selain itu, sulitnya menelusuri penerbitan Faktur Pajak juga menjadi kendala dalam sistem manual ini (Khairizka, 2023). Dengan adanya sistem e-Faktur ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam membuat Faktur Pajak.

Namun pada kenyataannya, dalam penerapan e-Faktur ini masih banyak PKP yang mengalami kendala yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan pengguna dalam menggunakan e-Faktur hingga kesalahan dalam melakukan pengisian e-Faktur seperti salah mengisi kode faktur, kode bayar billing atau Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) lawan transaksi (Ardi, 2022). Sehingga harus melakukan pembatalan atau penggantian Faktur Pajak (Jovanka, 2022). Pembatalan Faktur Pajak ini disebabkan oleh adanya transaksi yang dibatalkan. Alasan pembatalan transaksi ini beragam, termasuk kesalahan dalam memasukkan NPWP dan pembatalan pembelian oleh PKP pembeli. Sedangkan, Faktur Pajak pengganti biasanya diterbitkan oleh wajib pajak jika terdapat kesalahan dalam proses penginputan, seperti alamat, jumlah, atau nama barang. Kesalahan-kesalahan ini memerlukan pembuatan faktur pajak pengganti untuk memperbaiki data yang keliru dan memastikan keakuratan dokumen perpajakan (Melinda, 2023).

Penelitian sebelumnya dari (Aini & Rakhmawati, 2024; Dharmawan & Yuniarwati, 2023; Maulana, 2018) menyatakan bahwa faktor penyebab pembatalan dan penggantian Faktur Pajak adalah human error seperti kesalahan pengisian nomor invoice, alamat hingga NPWP. Kesalahan juga terjadi dalam mekanisme perpajakan terkait pembatalan Faktur Pajak. PKP yang melakukan pembatalan harus melaporkan Faktur Pajak Batal tersebut kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Penjual dan KPP Pembeli.

Kesalahan dan kerumitan mekanisme tersebut menjadi alasan bagi para PKP untuk lebih memilih menggunakan jasa Konsultan Pajak dalam melakukan pembatalan dan penggantian Faktur Pajak. Dengan menggunakan jasa Konsultan Pajak, PKP dapat meminimalisir risiko terkena sanksi berupa denda karena kesalahan administrasi perpajakan (Dharmawan & Yuniarwati, 2023). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini di Kantor jasa Akuntan (KJA) Candra Irawan, S.E., M.M., Ak., CA., BKP., ASEAN CPA yang memiliki klien dengan permasalahan dalam perpajakannya sehingga harus membuat pembatalan dan penggantian Faktur Pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang merupakan sebuah metode penelitian dengan memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2022), metode kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Jenis analisis data deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis Miles dan Hubberman. Menurut Miles & Hubberman (1992), analisis data terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

- a. Reduksi data: proses ini melibatkan pengumpulan data dari dokumen pembatalan dan penggantian faktur pajak klien yang kemudian disaring untuk diidentifikasi alasan pembatalan dan penggantian faktur pajak tersebut.
- b. Penyajian data: data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan.
- c. Penarikan kesimpulan: dari data yang telah disajikan, pola utama diidentifikasi dan diinterpretasikan dalam beberapa kategori umum.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Jasa Akuntan Candra Irawan S.E.,M.M., Ak., CA., BKP., ASEAN CPA kota Pekanbaru yang memiliki klien dengan permasalahan dalam penginputan faktur sehingga harus melakukan pembatalan dan penggantian faktur pajak yaitu, PT. X, PT. Y, dan PT. Z (nama perusahaan disamarkan). Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian dan data sekunder berupa referensi dan literatur ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klien KJA Candra Irawan (PT. X, PT. Y, dan PT. Z) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang distribusi barang. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kantor Jasa Akuntan Candra Irawan, terdapat 3 nama usaha yang melakukan pembatalan dan penggantian faktur pajak yaitu, PT. X, PT. Y, dan PT. Z.

Tabel 1. Alasan Penyebab Pembatalan dan Penggantian Faktor Pajak

No	Nama PKP	Alasan Pembatalan	Alasan Penggantian
1	PT. X	a. Toko tutup b. Tidak bisa lewat karena banjir c. Tolak karena orderan lama d. Toko tidak ada uang e. Toko tidak ketemu f. Tidak bisa lewat karena jalan rusak	Edit nota
2	PT. Y	a. Toko tutup b. Double input c. Tidak jadi order d. Tidak bisa lewat	a. Salah kode b. Edit nota
3	PT. Z	a. Barang kosong dari gudang b. Barang selisish dari gudang c. Mobil tidak bisa lewat d. Toko tutup e. Toko tidak ada uang	Edit nota

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2024

Tabel 1. Menunjukkan alasan-alasan klien KJA Candra Irawan melakukan pembatalan dan penggantian faktor pajak. Dari data tersebut dapat diidentifikasi bahwa beberapa alasan perusahaan dalam melakukan pembatalan dan penggantian faktor pajak dikelompokkan dalam empat kategori utama yaitu, kondisi toko, force majeure, penolakan pesanan, dan kesalahan administratif.

Kondisi Toko

Kondisi toko mencakup berbagai situasi yang menyebabkan pembatalan faktor pajak, seperti toko pembeli tutup, ketidakmampuan pembeli untuk membayar, atau ketidakberadaan toko pembeli. Faktor-faktor ini mencerminkan tantangan operasional dan keuangan yang dihadapi oleh pelanggan, yang mengakibatkan ketidakmampuan mereka untuk melanjutkan transaksi yang telah direncanakan. Pembatalan faktor pajak akibat kondisi seperti ini menunjukkan risiko yang dihadapi oleh perusahaan dalam hal keberlanjutan bisnis pelanggan. Hal ini juga mempengaruhi aliran kas dan perencanaan keuangan perusahaan, karena transaksi yang diharapkan tidak terealisasi. Perusahaan perlu mengimplementasikan sistem monitoring yang lebih baik untuk memantau kondisi finansial dan operasional pelanggan secara berkala. Hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi kredit yang lebih ketat dan pengawasan inventaris yang lebih baik. Perusahaan juga disarankan untuk memperbarui data pelanggan secara berkala untuk memastikan informasi yang ada tetap akurat.

Menurut Peraturan DJP nomor PER-03/PJ/2022 pasal 23 ayat (1), pembatalan faktor pajak harus dilakukan jika transaksi dibatalkan dan kondisi-kondisi tersebut merupakan alasan yang sah dalam melakukan pembatalan dan penggantian faktor pajak. Dampak administratif dari pembatalan ini adalah PKP harus membatalkan faktor pajak yang sudah diterbitkan dan melakukan penyesuaian dalam laporan pajak bulanan atau tahunan agar mencerminkan situasi yang sebenarnya. Proses ini memerlukan penyesuaian dalam catatan akuntansi dan pelaporan pajak serta membutuhkan bukti pendukung seperti dokumen pembatalan transaksi. Bukti pendukung ini bisa berupa surat resmi dari pembeli yang menyatakan pembatalan transaksi, dokumen retur barang, atau notulen rapat yang

memutuskan pembatalan transaksi. Penyesuaian ini penting untuk memastikan bahwa laporan pajak yang disampaikan kepada otoritas pajak akurat dan tidak menimbulkan kewajiban pajak yang tidak semestinya.

Force Majeure

Force majeure mengacu pada situasi tak terduga seperti banjir atau jalan rusak yang menghambat pelaksanaan transaksi. Keadaan ini di luar kendali baik perusahaan maupun pelanggan, tetapi mempengaruhi kemampuan kedua belah pihak untuk memenuhi kewajiban kontraktual mereka. Situasi force majeure dapat menyebabkan gangguan signifikan dalam rantai pasokan dan logistik. Ini tidak hanya mempengaruhi penjualan saat ini tetapi juga dapat berdampak pada hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta reputasi perusahaan. Selain itu, pembatalan faktur pajak akibat force majeure dapat menyebabkan ketidakpastian dalam pelaporan keuangan dan perpajakan. Hal ini juga dapat mempengaruhi perencanaan dan pengelolaan persediaan, serta jadwal produksi dan pengiriman. Perusahaan harus mempertimbangkan untuk menyusun kebijakan force majeure yang jelas dalam kontrak penjualan, termasuk prosedur yang harus diikuti jika terjadi kejadian tak terduga. Mereka juga harus bekerja sama dengan perusahaan asuransi untuk mengelola risiko yang terkait dengan kejadian force majeure. Peraturan DJP nomor PER-03/PJ/2022 pasal 23 ayat (1) memperbolehkan pembatalan faktur pajak jika transaksi tidak dapat diselesaikan karena force majeure.

Penolakan Pesanan

Penolakan pesanan terjadi ketika pelanggan memutuskan untuk tidak melanjutkan pesanan yang telah ditempatkan. Alasan yang umum termasuk ketidakpuasan dengan barang atau jasa yang ditawarkan, keterlambatan pengiriman, atau perubahan kebutuhan bisnis. Penolakan pesanan dapat menyebabkan pemborosan sumber daya dan biaya tambahan bagi perusahaan, terutama jika barang sudah diproduksi atau disiapkan untuk dikirim. Ini juga dapat mempengaruhi perencanaan inventaris dan proyeksi penjualan. Perusahaan harus memperkuat komunikasi dengan pelanggan untuk memastikan bahwa semua detail pesanan dipahami dengan jelas dan disetujui sebelum produksi atau pengiriman dimulai. Selain itu, perjanjian yang jelas mengenai kebijakan pembatalan dan pengembalian barang perlu disusun untuk mengurangi risiko penolakan pesanan. Menurut Peraturan DJP, pembatalan faktur pajak harus dilakukan jika transaksi dibatalkan. Penolakan pesanan adalah dasar hukum yang valid untuk pembatalan tersebut, dan perusahaan harus memastikan bahwa faktur pajak dibatalkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kesalahan Administratif

Kesalahan administratif mencakup berbagai kesalahan dalam pengisian atau penulisan faktur pajak, seperti double input, salah kode, atau kesalahan dalam mencantumkan informasi pembeli yang dapat menyebabkan faktur tidak memuat informasi yang benar, lengkap, dan jelas. Kesalahan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya kontrol internal atau human error. Kesalahan administratif dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara faktur pajak dan data transaksi yang sebenarnya, yang berpotensi mengakibatkan masalah dengan otoritas pajak dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Ini juga memerlukan waktu dan biaya tambahan untuk memperbaiki kesalahan dan mengganti faktur pajak. Perusahaan harus meningkatkan pelatihan bagi staf yang terlibat dalam penerbitan faktur pajak untuk meminimalkan kesalahan. Selain itu, penerapan sistem pengendalian internal yang lebih ketat, termasuk verifikasi ganda sebelum faktur diterbitkan, dapat membantu mengurangi risiko kesalahan administratif. Peraturan DJP nomor PER-03/PJ/2022 pasal 22 ayat (1) memungkinkan penggantian faktur pajak jika

terdapat kesalahan dalam pengisian atau penulisan. Perusahaan harus segera mengganti faktur yang salah untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi perpajakan. Dampak administratif dari kasus ini adalah PKP harus melakukan pembatalan faktur pajak asli yang telah diterbitkan dan mencatat penerbitan faktur pajak pengganti dalam sistem pembukuan mereka. Selain itu, penggantian faktur pajak juga mempengaruhi laporan pajak bulanan atau tahunan yang harus disampaikan oleh PKP kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). PKP harus melaporkan faktur pajak pengganti dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN yang relevan, serta memastikan bahwa laporan tersebut mencerminkan informasi yang benar, lengkap, dan jelas.

SIMPULAN

Kesimpulannya penelitian ini, merujuk pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-03/PJ/2022, pembatalan dan penggantian faktur pajak adalah mekanisme penting yang harus dipahami dan diimplementasikan oleh PKP untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi perpajakan. Pembatalan faktur pajak diperlukan dalam situasi di mana transaksi dibatalkan atau barang/jasa tidak seharusnya dikenakan PPN. Dalam kasus klien KJA Candra Irawan melibatkan berbagai alasan yang dikelompokkan dalam empat kategori utama yaitu kondisi toko, force majeure, penolakan pesanan, dan kesalahan administratif.

Penelitian ini mengidentifikasi empat alasan utama pembatalan dan penggantian faktur pajak oleh klien KJA Candra Irawan, yaitu kondisi toko, force majeure, penolakan pesanan, dan kesalahan administratif. Hal ini menunjukkan pentingnya monitoring kondisi finansial pelanggan, kebijakan force majeure yang jelas, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan peningkatan pelatihan serta kontrol internal untuk meminimalkan kesalahan administratif.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, hanya melibatkan tiga klien KJA Candra Irawan (PT. X, PT. Y, dan PT. Z), sehingga generalisasi terhadap perusahaan lain terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel dari berbagai sektor industri. Kedua, dampak force majeure belum diteliti secara mendalam. Penelitian mendatang perlu mengeksplorasi dampak ini terhadap rantai pasokan dan operasional bisnis, serta penyesuaian kebijakan perpajakan. Ketiga, metode deskriptif kualitatif membatasi analisis kuantitatif. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan campuran untuk hasil yang lebih komprehensif.

REFERENCE

- Aini, D. F. N., & Rakhmawati, I. (2024). Analisis Faktor Penyebab Pembatalan dan Penggantian Faktur Pajak (Studi Kasus Kantor Konsultan Pajak ASP). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 32–39.
- Ardi, I. S. (2022). Tinjauan Implementasi E-Faktur Pajak: Studi Kasus KPP Pratama Medan Timur. *Jurnal Acitya Ardana*, 2(2), 174–188. <https://doi.org/10.31092/jaa.v2i2.1629>
- Dharmawan, A. H., & Yuniarwati. (2023). Analisis Pembatalan Faktur Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(9), 3560–3569.
- Fitriya. (2022). Faktur Pajak Manual dan Ketentuan Penggunaan eFaktur. *Mekari Klikpajak*. <https://doi.org/https://klikpajak.id/blog/fakta-e-faktur-pengganti-faktur-pajak-manual-yang-wajib-diketahui/#:~:text=Sejarahnya%2C%20e%2DFaktur%20atau%20e,penyampaian%20Faktur%20Pajak%20secara%20elektronik>.
- Jovanka, E. C. (2022). Analisis Pembatalan Faktur Pajak (Studi Kasus Pada Kantor

- Konsultan Pajak MZR). Universitas Sebelas Maret.
- Khairizka, P. N. (2023). *Awas! Meski Pajak 0 Persen, Penggunaan e-Faktur Tetap Diwajibkan Bagi Pelaku Usaha*. Pajakku.Com. <https://www.pajakku.com/read/624d3387a9ea8709cb189afc/Awas!-Meski-Pajak-0-Persen-Penggunaan-e-Faktur-Tetap-Diwajibkan-Bagi-Pelaku-Usaha>
- Maria, A., Elim, I., & Budiarmo, N. S. (2018). Analisis Penerapan E-Faktur Dalam Prosedur Dan Pembuatan Faktur Pajak Dan Pelaporan Spt Masa Ppn Pada Cv. Wastu Citra Pratama. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04), 445–455. <https://doi.org/10.32400/gc.13.03.20308.2018>
- Maulana, M. . (2018). Analisis Faktor Penyebab Pembatalan Faktur Pajak (Persepsi Kantor Konsultan Pajak XYZ). Universitas Brawijaya.
- Melinda, D. (2023). *Perbedaan Faktur Pengganti dan Faktur Batal*. Pajakku.Com. <https://www.pajakku.com/read/5f169ba62712877582238428/Perbedaan-Faktur-Pengganti-dan-Faktur-Batal>
- Miles, M. ., & Hubberman, M. (1992). *Analisa Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.
- Ndruru, D. (2023). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penerapan E-Faktur PPN Guna Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di CV. Valerie Mitra Kencana. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 11–20.
- Nuralamsyah, M. A. (2017). Analisis Efektivitas Aplikasi E-Faktur Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Setiabudi IV/M. Adrian Nuralamsyah/31120528/Pembimbing: Prima Apriwenni.
- Pasamba, E. M., & Nurhidayati, V. Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Air Minum dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru.
- Pasamba, E. M., & Temalagi, S. (2022, December). Analysis Of The Application Of Accounting Information Systems For Expeditionary Services At Multi Intim Expressindo Inc. In *Ecosia International Conference* (pp. 565-571).Parso. (2024). Modernisasi Sistem e-Faktur terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dalam Admnistraso Faktur Pajak. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan (REMITTANCE)*, 5(1), 8–15.
- Sitorus, R. R. (2020). Moderasi Insentif Pajak Di Era Pandemi Covid-19 atas Pengaruh E-Faktur Dan E-Bukti Potong Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business Studies*, 5(2), 1–16. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung.