

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era modern yang ditandai dengan perkembangan ekonomi digital dan globalisasi, peran pajak semakin penting sebagai salah satu pilar utama dalam mendukung pembangunan negara. Pajak tidak hanya menjadi sumber pendapatan utama bagi negara, tetapi juga alat untuk mendorong keadilan sosial dan pemerataan ekonomi. Hal ini sejalan dengan definisi pajak yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, yang menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa tanpa imbalan langsung, yang sepenuhnya digunakan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Di tingkat internasional, prinsip-prinsip yang berkaitan dengan pajak juga tercermin dalam beberapa pedoman dan regulasi yang relevan. Salah satunya adalah *OECD International VAT/GST Guidelines*, yang memberikan panduan tentang penerapan Pajak Pertambahan Nilai (*Value-Added Tax/ VAT*) atau pajak berbasis konsumsi secara efisien dan adil di era ekonomi digital dan globalisasi. Pedoman ini menekankan pentingnya transparansi, keadilan, dan efisiensi dalam sistem pajak internasional untuk mendukung pembangunan berkelanjutan serta redistribusi sumber daya yang adil (Loffstadt, 2021). Selain itu, di kawasan Uni Eropa, *VAT Directive (Council Directive 2006/112/EC)* menjadi acuan penting untuk harmonisasi Pajak Pertambahan Nilai di negara-negara anggota. Direktif ini tidak hanya memastikan bahwa sistem pajak konsisten di seluruh wilayah Uni

Eropa, tetapi juga mempromosikan keadilan dalam transaksi lintas negara dan mengurangi distorsi dalam perdagangan internasional. Aturan ini relevan dalam mendukung prinsip redistribusi sumber daya dan mendorong pembangunan ekonomi yang lebih merata.

Kedua pedoman internasional ini, baik *OECD Guidelines* maupun *VAT Directive Uni Eropa*, menunjukkan bahwa meskipun pajak adalah kewenangan negara masing-masing, ada kerangka kerja internasional yang dirancang untuk mengakomodasi kompleksitas perpajakan di tengah ekonomi global. Prinsip-prinsip tersebut mendukung tujuan pajak sebagaimana didefinisikan dalam hukum nasional, termasuk upaya meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat melalui sistem pajak yang adil dan efisien.

Pajak adalah mekanisme legal yang memungkinkan pemerintah mengambil sumber daya dari individu atau bisnis untuk mendanai kebutuhan negara seperti infrastruktur, barang publik, atau pembayaran utang. Pajak bersifat impersonal, di mana sumber daya yang dikumpulkan tidak secara langsung dikaitkan dengan pembayar, tetapi dialokasikan kembali secara umum. Namun, definisi pajak bervariasi antarbudaya dan tidak selalu terikat pada paradigma negara-bangsa. Dalam beberapa konteks, pajak dapat berupa uang, tenaga kerja, atau barang, seperti upeti di masa feodal, dan bahkan mencakup pembayaran non-negara seperti persepuluhan atau iuran organisasi. Kompleksitas ini menunjukkan bahwa pajak tidak hanya berfungsi sebagai alat redistribusi, tetapi juga mencerminkan dinamika sosial, moral, dan politik yang berbeda di setiap masyarakat (Mugler *et al.*, 2024).

Namun, tantangan dalam sistem perpajakan salah satunya adalah kegagalan dalam penerbitan faktur pajak yang berkontribusi pada terjadinya VAT Gap. Masalah ini sering kali disebabkan oleh minimnya pengawasan, rendahnya sanksi administratif, serta adanya potensi kolusi antara penjual dan pembeli untuk menghindari kewajiban perpajakan. Selain faktor ekonomi, penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan pajak juga sangat dipengaruhi oleh aspek intrinsik seperti moral dan rasa tanggung jawab sosial. Oleh karena itu, untuk mencapai sistem perpajakan yang optimal, diperlukan sinergi antara pengawasan yang ketat dan kesadaran wajib pajak. Pendekatan yang seimbang ini akan mendukung fungsi pajak sebagai instrumen pembangunan yang adil dan merata dalam masyarakat (Gabriel et al., 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, sistem perpajakan juga mengalami transformasi yang cukup signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Seperti pelaporan PPN terus berkembang seiring kemajuan teknologi, dari laporan manual hingga elektronik. Pada 2013, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan e-Faktur, yang diatur melalui PER-16/PJ/2014 dan diterapkan bertahap mulai 1 Juli 2014 hingga 1 Juli 2016. Berdasarkan PENG-11/PJ.09/2020, pengusaha kena pajak wajib menggunakan e-Faktur versi 3.0, dengan syarat memiliki sertifikat elektronik. Inisiatif ini dirancang untuk mencegah kecurangan, seperti manipulasi atau pembuatan faktur pajak fiktif, yang memengaruhi keakuratan PPN.

Salah satu tujuan utama diterapkannya e-Faktur adalah untuk menekan praktik faktur pajak fiktif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam

pelaporan SPT masa PPN. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti lambatnya koneksi akibat tingginya trafik pengguna serta gangguan teknis seperti *error* saat login ke sistem. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur dan sistem pendukung oleh Direktorat Jenderal Pajak menjadi penting agar e-Faktur dapat berjalan optimal dalam mewujudkan transparansi dan efisiensi perpajakan (Rumaizha & Supriatna, 2022).

Kemajuan pengetahuan dan teknologi telah membawa dampak positif yang signifikan terhadap modernisasi administrasi perpajakan. Salah satu inovasi penting dalam modernisasi ini adalah penerapan Faktur Elektronik Pajak Pertambahan Nilai (E-Faktur PPN). E-Faktur dirancang untuk memberikan manfaat, baik bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun Pengusaha Kena Pajak (PKP). Melalui E-Faktur, PKP mendapatkan perlindungan dari potensi penyalahgunaan faktur oleh pihak yang tidak berwenang, sekaligus dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, sistem ini memungkinkan pelaporan pajak secara fleksibel melalui menu daring yang telah disediakan oleh DJP (Ndruru, dkk., 2023).

Namun, di luar sistem yang dikelola oleh DJP, perusahaan seperti PT Alam Mulya juga memiliki kebutuhan khusus terkait pengelolaan faktur pajak elektronik. PT. Alam Mulya adalah perusahaan yang bergerak di bidang logistik, menghubungkan jaringan supply chain antara eksportir, importir, agen atau distributor asing regional, serta jasa ekspedisi untuk meminimalisir penumpukan barang jadi atau bahan baku melalui pengalihan ke gudang PLB, yang selanjutnya dapat dikirim ke industri terdekat di kawasan sekitarnya. Kami juga menyediakan

layanan proses kepabeanan (PPJK) dan jasa transportasi untuk semua jenis barang ekspor dan impor secara profesional, cepat, dan aman. Didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman, PT. Alam Mulya memiliki kredibilitas tinggi dengan sertifikasi ISO 9001:2015, sebuah standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang memastikan konsistensi kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan, sekaligus mendorong perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek operasional perusahaan.

Dalam konteks operasional PT Alam Mulya, faktur pajak yang diunduh melalui sistem eksternal perusahaan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu. Berdasarkan pengalaman penulis selama magang di perusahaan ini, ditemukan bahwa proses pengunduhan faktur pajak melalui sistem eksternal perusahaan masih membutuhkan waktu yang relatif lama, terutama ketika volume dokumen meningkat akibat tingginya jumlah pelanggan. Proses yang kurang efisien ini menyebabkan tumpukan dokumen yang sulit dikelola dengan cepat, sehingga berpotensi menghambat pelayanan kepada pelanggan.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya, disusunlah sejumlah indikator kinerja atau *Key Performance Indicator (KPI)* yang bertujuan untuk mengukur keberhasilan dari solusi yang diusulkan peneliti. Indikator ini difokuskan pada aspek kecepatan, akurasi, ketepatan format, serta keandalan proses administrasi, yang kesemuanya berkaitan erat dengan kelancaran aktivitas logistik, khususnya dalam proses ekspor dan impor.

Tabel 1.1 KPI Sistem Administrasi PT Alam Mulya Surabaya

No	Nama KPI	Definisi	Target	Alasan / Relevansi
1	Waktu Rata-rata Pengunduhan Faktur	Lama waktu yang dibutuhkan untuk mengunduh satu faktur pajak dari sistem eksternal mitra.	≤ 20 detik /faktur	Proses pengunduhan yang cepat mendukung kelancaran pencatatan dokumen logistik ekspor/impor.
2	Tingkat Keberhasilan Pengunduhan	Persentase faktur yang berhasil diunduh tanpa <i>error</i> atau gagal login.	$\geq 98\%$	Menurunkan frekuensi pengulangan proses akibat <i>error</i> login sistem mitra.
3	Jumlah Faktur yang Diunduh per Hari	Jumlah faktur yang dapat diunduh dan diproses dalam satu hari kerja.	≥ 40 faktur /hari	Menjadi indikator efisiensi kerja dan volume transaksi perusahaan.
4	Tingkat Ketepatan Format Dokumen	Persentase faktur yang sesuai dengan standar format (PDF/Excel/Valid) saat diunduh.	$\geq 95\%$	Format dokumen yang rapi memudahkan proses pencocokan dengan dokumen logistik lainnya.
5	Waktu Pencarian Data NPWP Mitra	Lama waktu yang dibutuhkan untuk menemukan data NPWP mitra di folder internal.	≤ 1 menit	Indikator efektivitas solusi database Excel terstruktur yang kamu usulkan.
6	Jumlah Faktur yang Diunduh Terlambat	Jumlah faktur yang diunduh melewati batas waktu pencatatan invoice (misal: 1x24 jam).	≤ 2 faktur /bulan	Keterlambatan pengunduhan berdampak pada keterlambatan proses tagihan ekspor/impor.

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

Indikator pertama adalah waktu rata-rata pengunduhan faktur, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk mengunduh satu faktur pajak dari sistem eksternal mitra. Target yang ditetapkan adalah maksimal 2 menit per faktur, agar proses kerja berjalan cepat dan tidak menghambat pencatatan maupun proses penagihan

kepada pelanggan. Kedua, tingkat keberhasilan pengunduhan menjadi ukuran keberhasilan sistem dalam mengunduh faktur tanpa kendala teknis, seperti *error* atau gagal login. Target keberhasilan yang diharapkan minimal sebesar 98% untuk memastikan kelancaran kerja tanpa pengulangan proses.

Indikator berikutnya adalah jumlah faktur yang diunduh per hari, dengan target minimal sebanyak 50 faktur. Indikator ini mencerminkan efisiensi kinerja staf administrasi dalam menyelesaikan beban transaksi yang tinggi. Selanjutnya, indikator keempat adalah jumlah kesalahan input NPWP, yang menjadi salah satu penyebab utama kegagalan pengunduhan faktur. Target maksimal adalah tiga kesalahan per bulan sebagai tolok ukur akurasi data yang dimasukkan.

Indikator kelima adalah tingkat ketepatan format dokumen, yang mengukur sejauh mana faktur yang diunduh sesuai dengan standar format (seperti PDF atau Excel) yang berlaku di perusahaan. Target ketepatan yang diharapkan adalah minimal 95%, guna mempermudah pencocokan dokumen dengan kebutuhan logistik dan perpajakan lainnya. Lalu, waktu pencarian data mitra digunakan untuk menilai efektivitas sistem penyimpanan internal perusahaan. Dengan adanya database Excel yang tersusun secara rapi dan terstruktur, diharapkan waktu pencarian tidak lebih dari satu menit.

Terakhir, terdapat indikator jumlah faktur yang diunduh terlambat, yaitu jumlah faktur yang diunduh melebihi batas waktu ideal pengunduhan (misalnya 1x24 jam setelah transaksi). Target keterlambatan maksimal adalah dua faktur per bulan, mengingat keterlambatan ini dapat berdampak pada proses penagihan serta pelaporan pajak dalam kegiatan ekspor-impor.

Melalui tujuh indikator ini, perusahaan dapat melakukan pengukuran yang lebih terarah terhadap sistem administrasi yang berjalan. Evaluasi atas capaian KPI dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajerial, serta mendorong perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan faktur pajak elektronik yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

Tabel 1.2 Perbandingan KPI dan Kondisi Aktual

No	Nama KPI	Target (Efisien)	Kondisi Aktual (Tidak Efisien)	Penyebab
1	Waktu Rata-rata Pengunduhan Faktur	≤ 20 detik /faktur	± 30 detik atau lebih	Jaringan wifi tidak stabil dan kondisi PC yang lambat
2	Tingkat Keberhasilan Pengunduhan	$\geq 98\%$	Masih ada 2–3 faktur/hari gagal diunduh	Web error, tergantung mitra (misal: Tungya), sehingga harus minta via email
3	Jumlah Faktur yang Diunduh per Hari	≥ 40 faktur /hari	Rata-rata 30–35 faktur/hari	Beberapa berkas belum lengkap, belum bisa dinaikkan oleh kasir
4	Tingkat Ketepatan Format Dokumen	$\geq 95\%$	> 5 kesalahan/bulan	Alamat tidak tercantum, nominal tidak sesuai invoice, salah kode faktur
5	Waktu Pencarian Data NPWP Mitra	≤ 1 menit	1–2 menit	Folder tidak terstruktur, file NPWP customer bercampur banyak dokumen lain dalam 1 folder
6	Jumlah Faktur yang Diunduh Terlambat	≤ 2 faktur /bulan	2–5 faktur/bulan	Depo belum unggah faktur, atau mitra mengalami kendala internal

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan perbandingan antara indikator *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditetapkan dengan kondisi aktual di lapangan, dapat disampaikan

bahwa sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik di PT Alam Mulya Surabaya belum berjalan secara efisien secara menyeluruh. Beberapa indikator kinerja menunjukkan adanya gap atau kesenjangan signifikan antara target yang diharapkan dengan realita operasional yang terjadi di perusahaan.

Pertama, dari aspek kecepatan, rata-rata waktu pengunduhan faktur masih berada di atas target akibat keterbatasan jaringan internet dan performa perangkat komputer yang menurun. Kedua, tingkat keberhasilan pengunduhan belum mencapai target karena masih sering terjadi kendala teknis, seperti *error* pada website mitra, yang menyebabkan beberapa faktur tidak dapat diunduh tepat waktu.

Selain itu, jumlah faktur yang dapat diunduh per hari masih di bawah target, disebabkan oleh ketidaksiapan berkas dari pihak kasir yang berdampak pada keterlambatan proses pelaporan. Akurasi juga menjadi permasalahan, terlihat dari tingginya jumlah kesalahan pada isi faktur, seperti alamat yang belum dicantumkan, nominal yang tidak sesuai, atau kode faktur yang salah. Di sisi lain, pencarian data NPWP mitra membutuhkan waktu lebih lama dari yang ditargetkan karena sistem penyimpanan data yang belum terstruktur, menyebabkan proses menjadi lambat dan manual. Terakhir, keterlambatan pengunduhan faktur juga masih terjadi, yang disebabkan oleh belum tersedianya dokumen dari pihak depo atau adanya kendala internal mitra.

Secara keseluruhan, evaluasi ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, baik dari sisi teknis, sistem penyimpanan data, maupun koordinasi antar divisi. Oleh karena itu, peningkatan sistem

administrasi, penataan database NPWP, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi menjadi hal yang krusial untuk meningkatkan efisiensi proses pengunduhan faktur pajak elektronik secara keseluruhan.

Permasalahan ini menunjukkan perlunya efisiensi sistem pengunduhan faktur pajak elektronik di PT Alam Mulya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang ada, serta memberikan rekomendasi solusi yang dapat diterapkan perusahaan guna meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan faktur pajak elektronik, terutama dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien dan tepat waktu. Berdasarkan latar belakang dari penelitian tersebut, maka penelitian mengambil judul “Efisiensi Sistem Administrasi Pengunduhan Faktur Pajak Elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya.”

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang penelitian ini, berikut adalah sejumlah permasalahan yang dapat teridentifikasi:

- 1.2.1 Bagaimana efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya?
- 1.2.2 Apa saja kendala dalam efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Mendeskripsikan efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya.
- 1.3.2 Mengetahui kendala dalam efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik pada PT Alam Mulya Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari penelitian di atas, maka diharapkan hasil penelitian ini memiliki beberapa kegunaan bagi Universitas, Perusahaan terkait, maupun peneliti sendiri.

1.4.1 Bagi Peneliti

- a) Mendapatkan wawasan yang mendalam dan langsung tentang kondisi lingkungan kerja yang sesungguhnya.
- b) Menerapkan pengetahuan yang didapat selama masa kuliah ke dalam situasi kerja yang sesungguhnya.
- c) Mengembangkan pengetahuan dan ilmu yang dapat dijadikan referensi dalam penyusunan laporan.

1.4.2 Bagi Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik

- a) Terjalannya Kerjasama yang saling menguntungkan dan bernilai antar prodi dengan PT Alam Mulya.
- b) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pendidikan di bidang manajemen dan

administrasi logistik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa dan peneliti lainnya dalam memahami permasalahan dalam mengunduh e-faktur

1.4.3 Bagi Perusahaan

- a) Perusahaan dapat memanfaatkan pengetahuan akademik mahasiswa dengan melibatkan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan lingkungan kerja.
- b) Perusahaan memiliki peluang untuk memperoleh calon karyawan yang berpotensi dengan spesialisasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- c) Terjalin kerjasama yang saling menguntungkan dan berharga bagi PT Alam Mulya.