

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil PT Alam Mulya



Gambar 4.1 Logo PT Alam Mulya

Sumber: website PT Alam Mulya, 2024

PT. Alam Mulya merupakan perusahaan jasa logistik yang telah beroperasi sejak tahun 1976 di Surabaya. Perusahaan ini menyediakan layanan ekspedisi ekspor dan impor, EMKL/EMPU, kepabeanan (PPJK), pergudangan, transportasi logistik, serta depot kontainer. Dengan pengalaman lebih dari empat dekade, PT. Alam Mulya telah menjadi mitra terpercaya bagi berbagai perusahaan multinasional dalam pengelolaan kegiatan ekspedisi dan logistik, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman serta jaringan operasional yang tersebar di dalam dan luar negeri, PT. Alam Mulya mampu memastikan setiap proses pengiriman barang berjalan dengan aman, efisien, dan tepat waktu. Sebagai penghubung utama dalam rantai pasok logistik, perusahaan ini berperan dalam memfasilitasi distribusi barang antara eksportir, importir, agen/distributor asing regional, serta penyedia jasa ekspedisi. Salah satu strategi yang diterapkan adalah pemanfaatan sistem pergudangan Pusat

Logistik Berikat (PLB) untuk mengurangi risiko penumpukan barang jadi maupun bahan baku, sehingga barang dapat langsung dialihkan ke industri terdekat di kawasan sekitarnya.

Selain itu, PT. Alam Mulya juga menyediakan layanan kepabeanan (PPJK) serta jasa transportasi untuk berbagai jenis barang ekspor dan impor dengan standar profesionalisme yang tinggi. Komitmen perusahaan terhadap kecepatan, keamanan, serta kelancaran distribusi menjadikannya salah satu penyedia layanan logistik yang kompetitif dan terpercaya. Dengan fokus pada efisiensi dan kepuasan pelanggan, PT. Alam Mulya terus berinovasi dalam memberikan solusi logistik yang terintegrasi guna mendukung kelancaran perdagangan domestik maupun internasional.

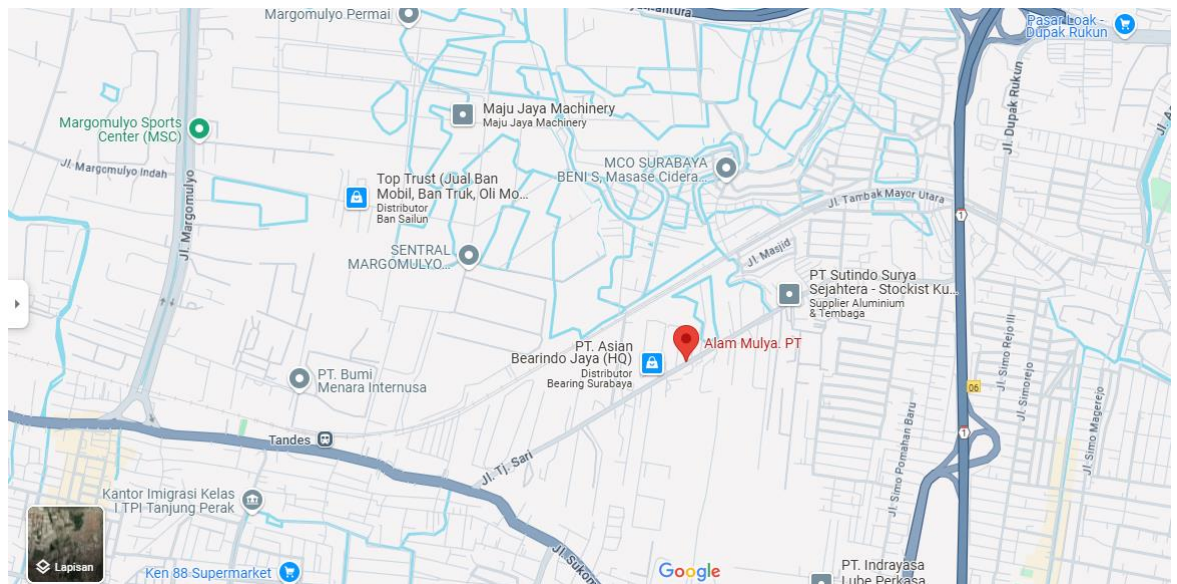
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi yang dimiliki PT Alam Mulya:

- 1) Visi perusahaan: Menjadi perusahaan logistik dan transportasi terkemuka di Indonesia dalam memberikan pelayanan dan solusi terbaik kepada pengguna jasa pengiriman barang secara aman, cepat, dan efisien sehingga mampu menjadi partner logistik yang handal, strategis, dan terpercaya.
- 2) Misi perusahaan: *One Stop Logistic Solution* dengan didukung oleh SDM bersertifikat dan ahli, integrasi teknologi antar gudang, transportasi, dan alat berat yang tersebar diberbagai negara besar sehingga mampu mendukung efisiensi dan efektifitas logistik secara profesional serta mampu menunjang pertumbuhan roda ekonomi dalam negeri dan memberikan manfaat kesejahteraan terhadap semua pelaku usaha.

4.1.3 Alamat Perusahaan

PT. Alam Mulya berlokasi di Jl. Tanjung Sari No.25 Sukomanunggal, kec. Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur Indonesia 60188.

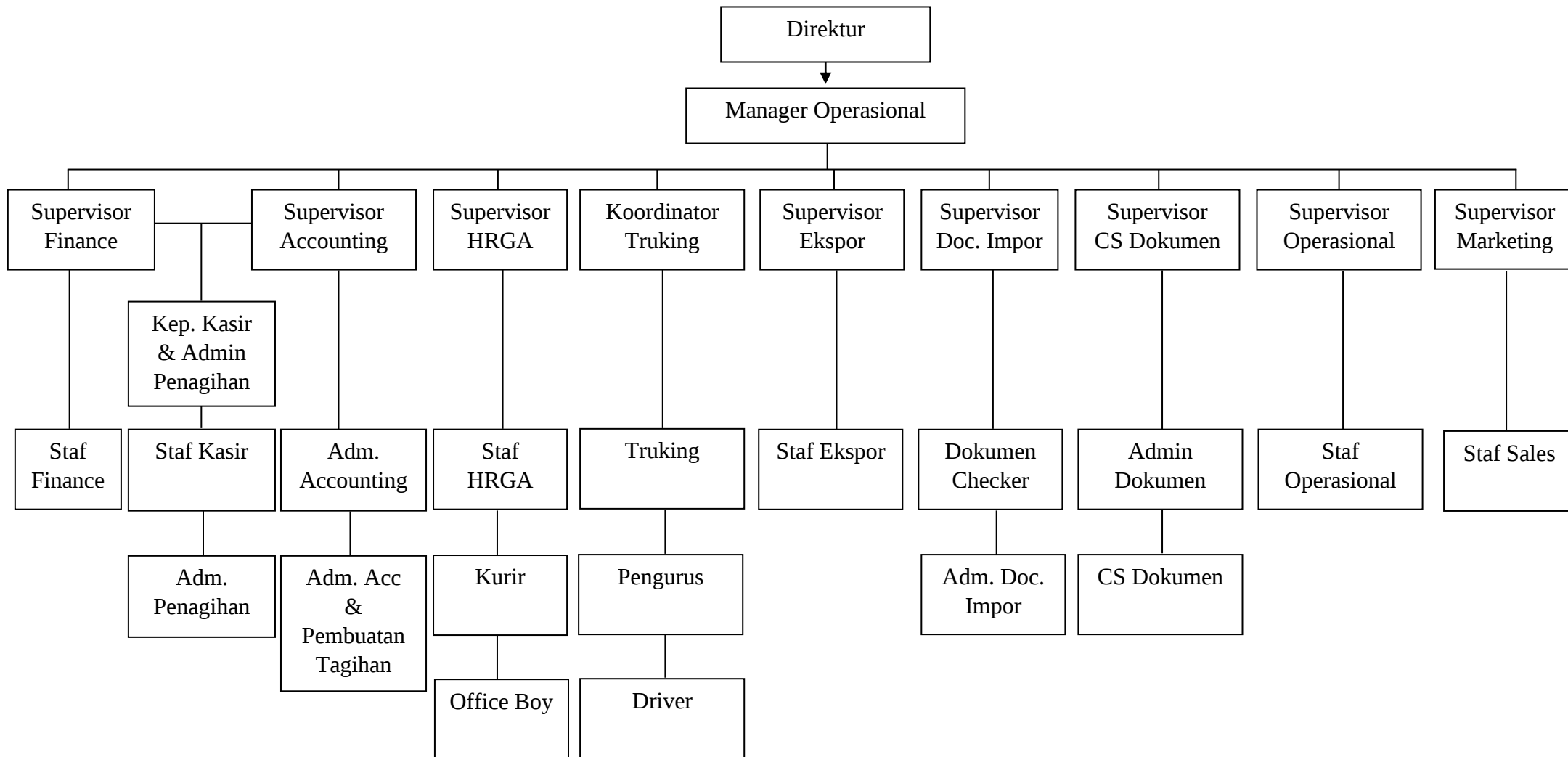


Gambar 4.2 Peta Lokasi Perusahaan PT Alam Mulya
Sumber: Google Maps, 2025

4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sistem yang mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam sebuah perusahaan atau institusi guna memastikan operasional berjalan secara efektif dan efisien. Struktur ini menentukan hubungan kerja antar bagian, alur komunikasi, serta koordinasi antar individu atau departemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Untuk mengetahui posisi jelasnya departemen-departemen secara keseluruhan dari sudut pandang satu kesatuan divisi, berikut ini adalah struktur organisasi dari PT. Alam Mulya:



Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Alam Mulya
 Sumber: HRD PT Alam Mulya, 2024

4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi

Tugas dan wewenang masing-masing pihak dalam struktur organisasi PT Alam Mulya sebagai berikut:

- 1) Direktur
 - a. Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dan strategi perusahaan.
 - b. Membuat keputusan strategis untuk mencapai tujuan bisnis.
 - c. Mengawasi kinerja seluruh divisi dan memastikan efisiensi operasional.
- 2) Manager Operasional
 - a. Mengawasi dan mengelola seluruh kegiatan operasional logistik.
 - b. Memastikan pengiriman barang berjalan lancar dan tepat waktu.
 - c. Berkoordinasi dengan berbagai divisi untuk meningkatkan efisiensi kerja.
- 3) SPV Finance
 - a. Mengawasi pengelolaan keuangan perusahaan, termasuk laporan keuangan dan anggaran.
 - b. Mengontrol arus kas dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan keuangan.
 - c. Menyusun strategi keuangan untuk mendukung pertumbuhan bisnis.
- 4) Kepala Kasir
 - a. Bertanggung jawab atas transaksi keuangan harian perusahaan.
 - b. Mengawasi penerimaan dan pengeluaran uang kas.
 - c. Memastikan semua transaksi keuangan dicatat dengan benar.
- 5) SPV Accounting
 - a. Mengawasi proses akuntansi dan penyusunan laporan keuangan.

- b. Memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi dan peraturan perpajakan.
 - c. Mengontrol rekonsiliasi keuangan perusahaan.
- 6) SPV HRGA (*Human Resource & General Affairs*)
- a. Mengelola sumber daya manusia, termasuk perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
 - b. Bertanggung jawab atas administrasi umum dan fasilitas kantor.
 - c. Menangani kebijakan perusahaan terkait SDM dan kesejahteraan karyawan.
- 7) SPV Ekspor
- a. Mengawasi seluruh proses ekspor barang.
 - b. Memastikan dokumen ekspor sesuai dengan regulasi kepabeanan.
 - c. Berkoordinasi dengan tim operasional untuk kelancaran pengiriman.
- 8) SPV Dokumen Impor
- a. Mengelola seluruh dokumen impor agar sesuai dengan regulasi kepabeanan.
 - b. Berkoordinasi dengan bea cukai dan pihak terkait untuk kelancaran impor barang.
 - c. Mengawasi administrasi dan kepatuhan dokumen impor.
- 9) SPV CS Dokumen
- a. Mengawasi layanan pelanggan terkait dokumen ekspor-impor.
 - b. Menyediakan informasi dan solusi terkait dokumen pengiriman barang.

- c. Berkoordinasi dengan divisi terkait untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan.

10) SPV Operasional

- a. Memimpin dan mengawasi tim operasional dalam menjalankan tugas pengiriman.
- b. Memastikan semua pengiriman berjalan sesuai jadwal dan standar perusahaan.
- c. Menyelesaikan kendala teknis yang terjadi selama operasional logistik.

11) SPV Sales

- a. Mengelola tim penjualan dan strategi pemasaran perusahaan.
- b. Mengembangkan jaringan klien baru dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan lama.
- c. Memastikan target penjualan tercapai.

12) Coordinator Trucking

- a. Mengatur dan mengawasi pengoperasian armada truk perusahaan.
- b. Menjadwalkan pengiriman barang dengan efisien.
- c. Memastikan ketersediaan armada dan kesiapan kendaraan untuk operasional.

13) Trucking

- a. Mengoperasikan kendaraan logistik untuk mengangkut barang.
- b. Memastikan pengiriman sesuai dengan rute dan jadwal yang telah ditentukan.
- c. Bertanggung jawab atas keamanan dan kondisi barang selama perjalanan.

14) Pengurus

- a. Mengurus berbagai kebutuhan administratif dan operasional perusahaan.
- b. Berkoordinasi dengan pihak eksternal terkait kepabeanan dan perizinan.
- c. Memastikan semua proses pengurusan dokumen berjalan lancar.

15) Staf Ekspor

- a. Menyiapkan dokumen ekspor dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi perdagangan internasional.
- b. Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran pengiriman barang keluar negeri.

16) Admin Dokumen Impor

- a. Mengelola administrasi dokumen terkait proses impor.
- b. Memastikan dokumen impor sesuai dengan peraturan bea cukai.
- c. Mengarsipkan dokumen dengan rapi dan terorganisir.

17) Dokumen Checker

- a. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen ekspor-impor.
- b. Memastikan tidak ada kesalahan sebelum dokumen diajukan ke pihak terkait.

18) Admin Dokumen

- a. Mengelola dan menyimpan dokumen perusahaan dengan sistematis.
- b. Memastikan dokumen tersedia saat dibutuhkan oleh divisi lain.

19) CS Dokumen

- a. Berinteraksi dengan pelanggan terkait dokumen pengiriman barang.
- b. Memberikan informasi dan solusi atas kendala administrasi dokumen ekspor-impor.

20) Staf Operasional

- a. Melaksanakan tugas harian yang berhubungan dengan operasional logistik.
- b. Memastikan proses pengiriman berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan.

21) Staf Sales

- a. Bertanggung jawab atas penjualan jasa logistik perusahaan.
- b. Membangun hubungan dengan pelanggan dan menawarkan solusi logistik yang sesuai.

22) Staf Finance

- a. Membantu pengelolaan keuangan perusahaan, termasuk pencatatan transaksi.
- b. Menyiapkan laporan keuangan dan mendukung analisis keuangan perusahaan.

23) Staf Kasir

- a. Melaksanakan transaksi keuangan harian.
- b. Menyimpan catatan transaksi dan memastikan saldo kas seimbang.

24) Admin Penagihan

- a. Menyusun dan mengirimkan tagihan kepada pelanggan.
- b. Memastikan pembayaran diterima sesuai dengan kesepakatan.

25) Admin Accounting

- a. Membantu pencatatan dan pengelolaan data akuntansi perusahaan.
- b. Memastikan kepatuhan terhadap prosedur keuangan dan pajak.

26) Admin Accounting & Pembuatan Penagihan

- a. Menyiapkan dokumen penagihan dan mengelola catatan akuntansi.
- b. Memastikan laporan keuangan akurat dan sesuai regulasi.

27) Staf HRGA

- a. Membantu proses rekrutmen, penggajian, dan administrasi karyawan.
- b. Menangani urusan kepegawaian serta kesejahteraan karyawan.

28) Driver

- a. Mengemudikan kendaraan operasional untuk mendukung distribusi barang.
- b. Memastikan barang diantar dengan aman dan tepat waktu.

29) Office Boy

- a. Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja.
- b. Membantu kebutuhan operasional kantor sehari-hari.

30) Kurir

- a. Mengantarkan dokumen dan barang dalam skala kecil.
- b. Memastikan dokumen dan barang sampai ke tujuan dengan aman dan tepat waktu.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Analisis Efisiensi sistem Administrasi Pengunduhan Faktur Pajak Elektronik

4.2.1.1 Kecepatan Proses Pengunduhan

Seiring berkembangnya digitalisasi di bidang perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan sistem e-Faktur untuk meningkatkan akurasi, efisiensi, dan transparansi dalam pengelolaan faktur pajak. Sistem ini tidak hanya berlaku bagi perusahaan yang menerbitkan faktur pajak, namun juga bagi perusahaan yang bertindak sebagai penerima, yang tetap dituntut untuk melakukan pengunduhan, penyimpanan, dan pengelolaan dokumen secara tertib. Bagi perusahaan seperti PT Alam Mulya, e-Faktur dari mitra eksternal memiliki peran penting dalam mendukung proses pencatatan biaya dan kelengkapan dokumen administratif, termasuk sebagai dasar dalam pengajuan *reimburse* maupun penagihan ke pelanggan.

Meskipun secara sistem telah diatur secara nasional, implementasi teknis di tingkat perusahaan masih menghadapi kendala dalam hal efisiensi operasional, khususnya pada proses pengunduhan faktur pajak dari mitra pelayaran dan depo kontainer. Proses tersebut tidak sepenuhnya otomatis, sehingga masih membutuhkan campur tangan manual yang tinggi dan ketelitian dari staf terkait. Di PT Alam Mulya, proses ini dijalankan oleh divisi *finance accounting* yang bertugas mencari, menginput, hingga menyimpan faktur secara digital sebagai bagian dari siklus administrasi keuangan. Untuk memahami lebih lanjut

bagaimana proses ini dilakukan di lapangan, berikut hasil wawancara dengan PT

Alam Mulya berdasarkan penjelasan dari informan B3 sebagai staf Accounting:

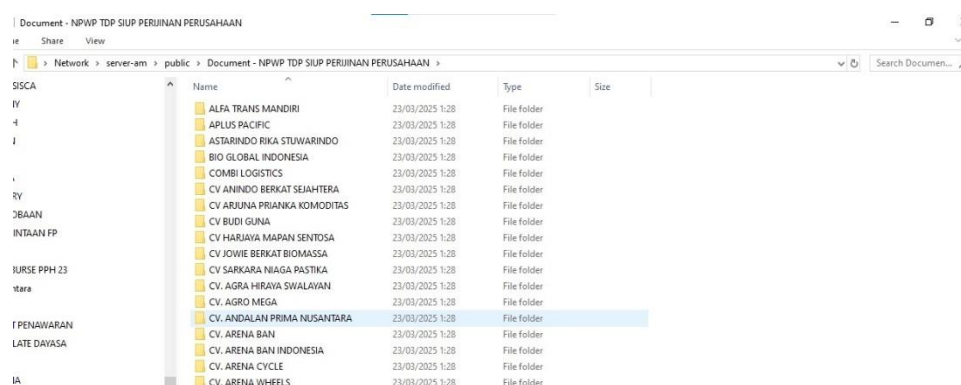
Proses pengunduhan faktur pajak dimulai dengan mencari NPWP mitra dari *file folder digital*. Setelah ditemukan, NPWP tersebut diinput ke website milik mitra seperti perusahaan pelayaran atau depo. Jika data cocok, faktur dapat langsung diunduh dan digunakan sebagai dokumen pendukung untuk pencatatan biaya dan pengajuan *reimburse*. Proses ini harus dilakukan dengan teliti karena kesalahan input bisa menyebabkan faktur tidak muncul. (Wawancara B3, 2 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan informan di atas, tahapan awal yang dilakukan tim finance adalah menelusuri file digital internal perusahaan untuk mendapatkan data NPWP mitra. File tersebut umumnya tersimpan dalam folder yang berisi berbagai dokumen administratif seperti *invoice*, kontrak kerja sama, dan profil perusahaan mitra. Tidak adanya sistem pencarian otomatis memaksa staf membuka file satu per satu hingga menemukan NPWP yang paling terbaru dan sesuai. Setelah itu, NPWP dimasukkan ke situs resmi mitra, baik perusahaan pelayaran maupun depo kontainer. Bila data yang dimasukkan sesuai, sistem akan menampilkan faktur yang dapat langsung diunduh.

Namun, proses ini memiliki potensi risiko kesalahan input, terutama jika NPWP yang dicari tidak akurat atau terjadi kekeliruan saat pengisian data. Kesalahan kecil ini bisa berdampak besar karena faktur yang tidak muncul akan menghambat proses pencatatan biaya dan memperlambat pengajuan *reimburse*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketelitian dan pengalaman SDM sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pengunduhan, serta memperlihatkan bahwa ketergantungan terhadap sistem eksternal dan data internal yang belum terstruktur rapi menjadi tantangan tersendiri bagi tim *finance*.

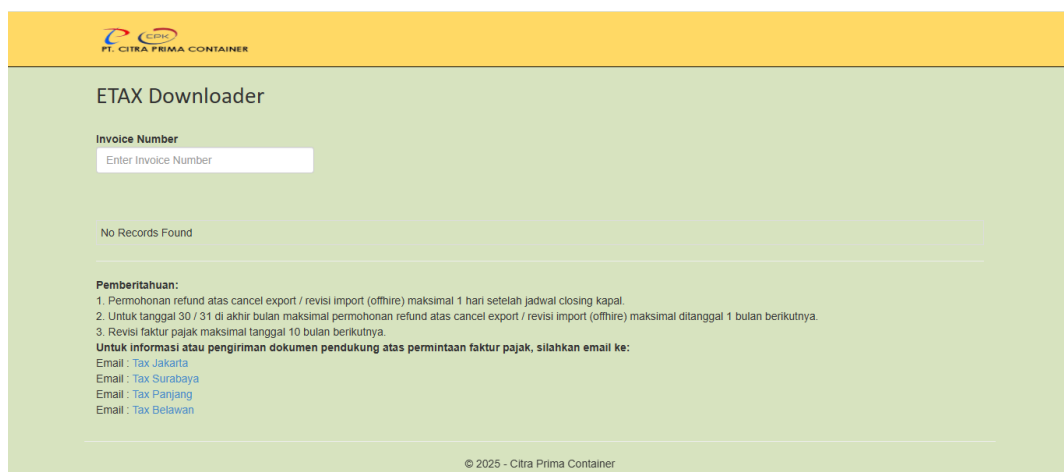
Setelah memahami konteks umum proses pengunduhan faktur pajak elektronik di PT Alam Mulya, penting untuk melihat lebih detail bagaimana alur kerja tersebut dijalankan oleh tim *finance accounting*. Proses ini tidak hanya melibatkan pengunduhan semata, tetapi juga mencakup tahapan awal seperti pencarian data mitra, pengecekan kelengkapan informasi, serta validasi faktur sebagai dokumen pendukung pencatatan keuangan. Oleh karena itu, penjabaran alur proses secara rinci diperlukan agar dapat menggambarkan sejauh mana sistem ini berjalan serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, alur pengunduhan faktur pajak elektronik di PT Alam Mulya dapat dijelaskan sebagai berikut: Proses dimulai dari akses ke *file-folder* digital internal perusahaan. Tim *finance accounting* menelusuri dokumen-dokumen administratif seperti profil perusahaan mitra, *invoice*, dan dokumen pendukung lainnya untuk menemukan NPWP mitra yang akan digunakan. Karena belum ada sistem penyaringan otomatis, staf harus membuka file satu per satu hingga memperoleh NPWP terbaru dan valid. Ketelitian dalam tahap ini menjadi kunci karena data yang tidak akurat akan berakibat pada kegagalan proses berikutnya.

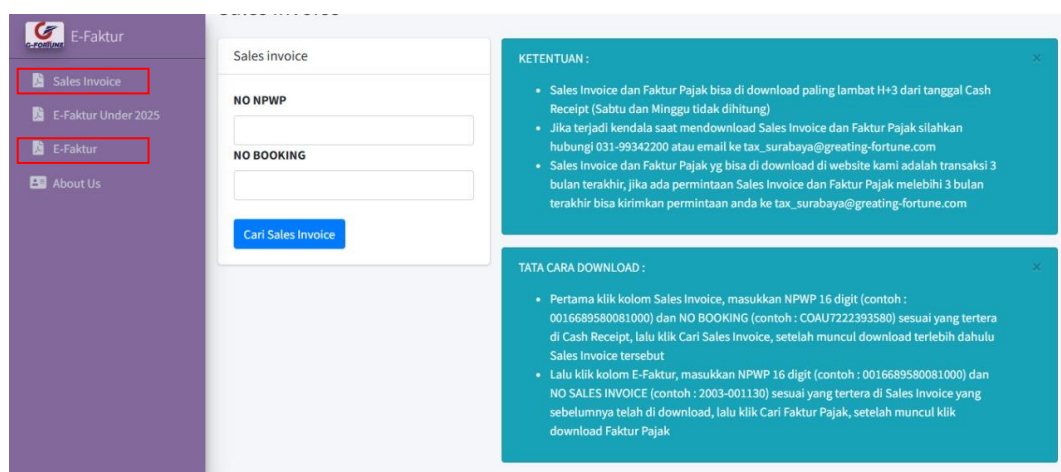


Gambar 4.4 Tampilan Folder Tempat Menyimpan Data Mitra
Sumber: PT Alam Mulya, 2025

Setelah mendapatkan NPWP yang sesuai, langkah selanjutnya adalah mengakses website mitra yang menyediakan faktur pajak. Setiap mitra memiliki sistem yang berbeda-beda, beberapa di antaranya sudah memiliki sistem otomatis yang memungkinkan pengunduhan langsung, sedangkan yang lainnya masih menggunakan metode manual melalui email. Tim *finance accounting* harus login ke website yang ditentukan, memasukkan NPWP yang telah berfungsi, lalu mencari faktur pajak yang tersedia di dalam sistem tersebut.



Gambar 4.5 Tampilan halaman login di salah satu website mitra (1)
Sumber: Website PT Citra Prima Container, 2025



Gambar 4.6 Tampilan halaman login di salah satu website mitra (2)
Sumber: Website PT G-Fortune Surabaya, 2025

Setelah berhasil mengakses website mitra dan memasukkan data NPWP yang telah diperoleh, tahapan selanjutnya adalah proses pengunduhan faktur pajak yang tersedia di sistem. Namun, tahapan ini kerap menemui kendala, terutama apabila terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian pada data yang dimasukkan. Dalam konteks ini, input NPWP menjadi bagian yang sangat krusial karena sistem mitra hanya akan memunculkan faktur jika data yang dimasukkan benar-benar cocok dengan database mereka.

ETAX Downloader

Invoice Number
M24091076

Search

Invoice / Receipt	Customer	NPWP	Download
M24091076	PT. MULTI BINTANG INDONESIA,TBK	10022283092000	Download

Pemberitahuan:

1. Permohonan refund atas cancel export / revisi import (offhire) maksimal 1 hari setelah jadwal closing kapal.
2. Untuk tanggal 30 / 31 di akhir bulan maksimal permohonan refund atas cancel export / revisi import (offhire) maksimal ditanggal 1 bulan berikutnya.
3. Revisi faktur pajak maksimal tanggal 10 bulan berikutnya.

Untuk informasi atau pengiriman dokumen pendukung atas permintaan faktur pajak, silahkan email ke:

Email : Tax Jakarta
Email : Tax Surabaya
Email : Tax Panjang
Email : Tax Belawan

© 2025 - Citra Prima Container

Gambar 4.7 Tampilan Setelah Memasukkan NPWP dan Hasil Pencarian FP
Sumber: Website PT Citra Prima Container, 2025

Jika faktur pajak sudah ditemukan, pengguna dapat langsung mengunduhnya dalam format PDF. Namun, dalam beberapa kasus, faktor teknis seperti gangguan koneksi internet atau ketidakcocokan data menyebabkan proses pengunduhan tertunda. Beberapa mitra juga masih memerlukan adanya verifikasi tambahan sebelum faktur pajak dapat diakses. Setelah faktur berhasil diunduh, tahap selanjutnya adalah mencocokkannya dengan kwitansi yang tersedia. Langkah ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian data serta nominal biaya reimburse. Jika semua informasi sudah sesuai, faktur dapat langsung dicetak dan digunakan sebagai dokumen pendukung pencatatan keuangan perusahaan.

Tahapan pencocokan ini menjadi bagian penting dalam memastikan keakuratan data yang akan dicatat dalam sistem akuntansi perusahaan. Proses ini biasanya dilakukan secara manual oleh tim finance dengan membandingkan detail yang tercantum dalam faktur, seperti nama mitra, nomor dokumen, tanggal transaksi, dan nilai nominal, dengan kwitansi atau dokumen pendukung lainnya. Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka tim harus melakukan klarifikasi terlebih dahulu kepada mitra terkait sebelum faktur digunakan sebagai dasar pencatatan. Langkah ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan pelaporan keuangan yang dapat berdampak pada proses audit maupun pengajuan klaim reimbursement kepada pihak ketiga.

Proses pencocokan ini juga sering kali membutuhkan ketelitian tinggi karena volume dokumen yang ditangani tidak sedikit. Dalam praktiknya, tim keuangan sering kali bekerja dengan tenggat waktu yang ketat, sehingga tekanan kerja dapat meningkatkan risiko kesalahan jika sistem pendukung tidak berjalan dengan optimal. Oleh sebab itu, meskipun proses pencocokan dilakukan secara manual, dibutuhkan standar operasional yang konsisten serta dokumentasi yang rapi agar proses ini dapat berjalan efisien dan minim risiko. Keberadaan sistem digital yang terintegrasi juga sangat membantu dalam melacak riwayat transaksi, sehingga mempercepat proses validasi dan memperkuat akuntabilitas pencatatan keuangan.

Berikut merupakan contoh faktur pajak yang telah berhasil diunduh dan digunakan oleh tim *finance accounting* PT Alam Mulya dalam proses pencatatan transaksi.

Faktur Pajak

Kode dan Nomor Seri Faktur Pajak : 010.009-24.25160190		
Pengusaha Kena Pajak		
Nama : PT CITRA PRIMA CONTAINER Alamat : JL. JAWA RAYA KOMPLEK KBN SBU KAWASAN CAKUNG BLOK D NO 28-29 RT 002 RW 001 , JAKARTA UTARA NPWP : 751402652045000 / 0751402652045000 NITKU : 0751402652045000000000		
Pembeli Barang Kena Pajak / Penerima Jasa Kena Pajak		
Nama : PT. MULTI BINTANG INDONESIA, TBK Alamat : GEDUNG TALAVERA OFFICE PARK LT.20 JL. LETJEN TB. SIMATUPANG KAV.22-26 BLOK- NO- RT.000 RW.000 KEL. CILANDAK BARAT KEC. CILANDAK KOTA/KAB JAKARTA SELATAN DKI JAKARTA 12430 NPWP : 010022283092000 / 0010022283092000 NITKU : 0010022283092000000000		
No.	Nama Barang Kena Pajak / Jasa Kena Pajak	Harga Jual/Penggantian/Uang Muka/Termin
1	Lift Off 20 Rp 585.500 x 14	8.197.000,00
2	Admin Rp 50.000 x 14	700.000,00
Harga Jual / Penggantian		8.897.000,00
Dikurangi Potongan Harga		0,00
Dikurangi Uang Muka		0,00
Dasar Pengenaan Pajak		8.897.000,00
Total PPN		978.670,00
Total PPNBM (Pajak Penjualan Barang Mewah)		0,00

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Direktorat Jenderal Pajak mengatur bahwa Faktur Pajak ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan basah pada Faktur Pajak ini.

JAKARTA UTARA, 30 September 2024



Andri Fadillah

M24091076 MEDUGT608387

PEMBERITAHUAN: Faktur Pajak ini telah dilaporkan ke Direktorat Jenderal Pajak dan telah memperoleh persetujuan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. PERINGATAN: PKP yang menerbitkan Faktur Pajak yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya daritahu sesungguhnya sebagaimana dimaksud Pasal 13 ayat (3) UU PPN dikenakan sanksi sesuai dengan Pasal 14 ayat (4) UU KUP.

1 dari

1

Gambar 4.8 Faktur Pajak
Sumber: Website PT Citra Prima Container, 2025

Selain memahami proses pengunduhan, penting juga untuk mengetahui berbagai website yang digunakan dalam memperoleh faktur pajak. PT Alam Mulya bekerja sama dengan berbagai mitra, masing-masing memiliki platform yang berbeda untuk pengelolaan faktur pajak. Beberapa di antaranya adalah:



Gambar 4.9 List Perusahaan Mitra PT Alam Mulya
Sumber: Divisi Accounting PT Alam Mulya, 2025

Dalam menjalankan proses pengunduhan e-Faktur, PT Alam Mulya menggunakan berbagai sistem yang disediakan oleh masing-masing mitra bisnisnya. Beberapa perusahaan telah memiliki sistem otomatis berbasis website, yang memungkinkan pengguna mengunduh faktur secara langsung. Namun, beberapa perusahaan lainnya masih menggunakan metode manual, di mana faktur pajak dikirimkan melalui email setelah dilakukan permintaan secara tertulis.

Meskipun e-Faktur diharapkan dapat menyederhanakan administrasi perpajakan, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dalam proses pengunduhan yang dihadapi oleh PT Alam Mulya. Beberapa kendala dalam sistem ini dapat mempengaruhi efisiensi kerja divisi *finance accounting* dan

berpotensi menghambat kelancaran proses menyalurkan dokumen lanjutan, sehingga menghambat pelaporan keuangan secara tepat waktu.

Berdasarkan penjelasan dari informan diatas, dapat diketahui bahwa proses pengunduhan faktur pajak elektronik di PT Alam Mulya masih menghadapi beberapa tantangan, terutama pada tahap pencarian dan input data NPWP mitra. Ketidaksesuaian data, baik karena penggunaan NPWP versi lama maupun kesalahan input, menjadi penyebab utama faktur tidak muncul dalam sistem mitra. Selain itu, adanya perbedaan sistem pada masing-masing mitra, ketidakstabilan koneksi internet, serta perlunya verifikasi tambahan juga turut menghambat kelancaran proses pengunduhan. Ketelitian staf *finance* dan ketersediaan data yang valid menjadi faktor penting dalam memastikan faktur dapat diakses, diunduh, dan digunakan sebagai dokumen pendukung pencatatan biaya. Seluruh proses ini menunjukkan bahwa pengelolaan data dan koordinasi dengan mitra masih menjadi bagian yang sangat menentukan keberhasilan pengunduhan faktur secara efisien.

Selain faktor teknis, kendala administratif seperti kesalahan input NPWP dan kurangnya pembaruan data mitra juga menjadi penyebab utama kegagalan dalam pengunduhan faktur. Meskipun tidak secara eksplisit dijelaskan dalam teori Iwan Sofana, kondisi ini memperkuat bahwa keberhasilan pengunduhan tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kesiapan dan akurasi data yang dikelola oleh pengguna. Dengan kata lain, temuan di lapangan menunjukkan bahwa efisiensi proses pengunduhan faktur sangat ditentukan oleh

perpaduan antara sistem yang andal dan sumber daya manusia yang teliti dalam mengelola informasi.

Temuan dalam proses pengunduhan faktur pajak elektronik di PT Alam Mulya menunjukkan adanya beberapa kendala teknis dan administratif yang berkaitan langsung dengan proses input data dan sistem eksternal mitra. Hal ini memiliki relevansi kuat dengan pendapat Iwan Sofana (2011:78), yang menjelaskan bahwa proses *download* adalah aktivitas menyalin data dari sumber eksternal ke perangkat lokal pengguna, dan kecepatannya dipengaruhi oleh sejumlah faktor teknis seperti bandwidth koneksi internet, spesifikasi perangkat, dan beban server dari penyedia data. Dalam praktiknya, proses pengunduhan faktur di PT Alam Mulya juga sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, misalnya ketika website mitra mengalami *downtime* atau ketika koneksi tidak stabil sehingga memperlambat proses akses dan pengunduhan data.

4.2.1.2 Prosedur Pengunduhan Faktur Pajak Elektronik

Salah satu aspek penting dalam menilai efisiensi sistem administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik adalah seberapa cepat proses tersebut dapat dilakukan dari awal hingga akhir. Kecepatan dalam proses administrasi menjadi indikator awal dalam mengukur efisiensi kerja, karena berkaitan langsung dengan waktu, tenaga, dan ketepatan dalam menjalankan prosedur. Dalam konteks pengunduhan faktur, kecepatan ini dipengaruhi oleh beberapa hal, mulai dari kesiapan data, sistem digital yang digunakan, hingga kebiasaan kerja staf administrasi.

Untuk memahami bagaimana kecepatan proses pengunduhan faktur pajak di PT Alam Mulya Surabaya, peneliti menggali informasi melalui wawancara dengan beberapa informan yang terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Berikut ini merupakan uraian dan analisis mendalam terhadap hasil wawancara yang dilakukan.

Kecepatannya oke, kami bisa langsung akses website dan unduh faktur asal data sudah disiapkan sebelumnya. Tapi yang bikin lama biasanya karena input datanya masih manual, ditambah lagi NPWP-nya berupa foto jadi harus diketik ulang, dan sering kali kami harus buka banyak website berbeda untuk setiap mitra (Wawancara B4, 2 Desember 2024)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara umum proses pengunduhan faktur dapat berlangsung cepat apabila seluruh data pendukung, khususnya NPWP, telah tersedia dan siap digunakan. Namun demikian, kecepatan tersebut menjadi tidak konsisten karena masih adanya hambatan dalam tahap persiapan data. Salah satu faktor penghambat utama adalah format penyimpanan NPWP yang belum dalam bentuk teks digital, melainkan foto, sehingga harus diketik ulang secara manual. Selain itu, fakta bahwa setiap perusahaan mitra menggunakan website yang berbeda-beda juga memperpanjang waktu proses, karena staf harus membuka dan menavigasi banyak laman secara bergantian.

Situasi ini mengindikasikan bahwa kecepatan proses tidak hanya dipengaruhi oleh sistem website yang digunakan, tetapi juga sangat tergantung pada kesiapan dan keteraturan data internal perusahaan. Dalam praktiknya, pekerjaan administratif seperti ini menjadi kurang efisien apabila masih membutuhkan banyak tahapan manual yang berulang dan tidak terintegrasi.

Jika dikaitkan dengan konsep efisiensi menurut Sedarmayanti (2012:89), di mana efisiensi diartikan sebagai kemampuan menekan biaya dan waktu dengan

tetap mencapai tujuan melalui metode kerja yang sederhana dan ringan, maka proses pengunduhan faktur pajak di PT Alam Mulya belum sepenuhnya mencerminkan efisiensi kerja. Meskipun akses ke website cukup mudah, proses sebelumnya seperti pencarian dan penyalinan NPWP justru menyita waktu dan tenaga, sehingga belum memenuhi prinsip kerja paling sederhana dan waktu paling singkat sebagaimana yang digariskan dalam teori.

4.2.2 Kendala dalam Efisiensi Sistem Administrasi Pengunduhan Faktur Pajak Elektronik

4.2.2.1 *Brainware*

Brainware merupakan salah satu komponen penting dalam sistem informasi yang merujuk pada sumber daya manusia sebagai pengguna, pengelola, sekaligus pengendali sistem yang berjalan. Dalam konteks efisiensi sistem administrasi, peran brainware tidak hanya terbatas pada keterampilan teknis, tetapi juga mencakup pemahaman prosedural, ketelitian, dan kecepatan dalam menjalankan tugas. Efisiensi suatu sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas tenaga kerja yang terlibat, sehingga penting untuk mengidentifikasi sejauh mana faktor brainware memengaruhi keberhasilan proses administrasi pengunduhan faktur pajak elektronik di PT Alam Mulya Surabaya.

1. Kualitas

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan bahwa secara kualitas, personel yang menangani pengunduhan faktur pajak telah memahami prosedur yang harus dilakukan dan sudah terbiasa menjalankan tugas tersebut. Hal ini disampaikan oleh informan B1 dalam pernyataannya.

Kualitasnya bagus kok, kita semua sudah terbiasa. Tapi jumlah orang yang handle faktur ini terbatas, jadi harus pintar bagi waktu biar tidak keteteran. Informan juga menambahkan bahwa meskipun tugasnya rutin, beban kerja bisa meningkat kalau banyak permintaan faktur dalam satu waktu” (Wawancara B1, 27 November 2024)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dari sisi keterampilan, ketelitian, dan pemahaman terhadap prosedur kerja, para staf sudah cukup mumpuni. Mereka dapat menjalankan tugas secara mandiri dan cepat beradaptasi dengan alur pekerjaan yang bersifat berulang, termasuk saat harus melakukan pengecekan data dan input manual ke dalam sistem. Keandalan tenaga kerja ini tentu menjadi faktor pendukung dalam upaya menciptakan sistem administrasi yang efisien. Dengan kualitas yang memadai, potensi kesalahan dapat diminimalkan dan pekerjaan bisa diselesaikan dengan baik, meskipun terkadang situasi kerja berubah-ubah. Ketika permintaan faktur meningkat, misalnya, staf yang kompeten dapat menyesuaikan ritme kerja dan tetap mempertahankan ketepatan input data. Hal ini menunjukkan bahwa secara kualitas, SDM yang ada mampu mendukung kelancaran proses pengunduhan faktur pajak secara profesional dan bertanggung jawab.

Jika dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang menangani proses pengunduhan faktur, para staf dinilai sudah kompeten dan terbiasa dengan tugas yang mereka kerjakan. Mereka mampu mengoperasikan sistem dan mengikuti prosedur kerja dengan baik meskipun dalam tekanan atau beban kerja yang meningkat. Hal ini tentu menjadi nilai positif dalam menciptakan efisiensi.

Namun, jika dibandingkan dengan pendapat Iwan Sofana (2011:78) yang menyatakan bahwa kendala teknis dapat muncul dari ketidakmampuan dalam mengoperasikan sistem atau perangkat, maka temuan ini menunjukkan bahwa secara kualitas, SDM di PT Alam Mulya tidak menjadi penghambat teknis. Artinya, teori Sofana tetap relevan, tetapi dalam konteks ini justru memperkuat bahwa kualitas SDM bukanlah bagian dari faktor penghambat yang dimaksud oleh teori tersebut.

2. Kuantitas

Meski kualitasnya baik, jumlah tenaga kerja yang menangani proses pengunduhan faktur di PT Alam Mulya masih terbatas. Informan B1 menyampaikan.

Ya, kadang kami kekurangan orang saat ada yang izin, jadi harus ambil alih pekerjaan lain. Ini bikin proses pengunduhan agak lambat (Wawancara B1, 27 November 2024)

Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri ketika pekerjaan harus dibagi di antara jumlah staf yang tidak ideal. Apalagi ketika permintaan faktur datang dari banyak mitra dalam waktu bersamaan, maka beban kerja pun otomatis meningkat, dan kecepatan pengunduhan bisa terganggu.

Situasi seperti ini tidak hanya berdampak pada keterlambatan proses, tetapi juga meningkatkan potensi kelelahan dan risiko human *error*. Tanpa adanya pembagian tugas yang proporsional, efisiensi sistem administrasi sulit tercapai meskipun kualitas tenaga kerjanya sudah baik. Maka dari itu, selain memperhatikan kompetensi, jumlah personel yang memadai juga perlu menjadi

perhatian agar ritme kerja tetap stabil dan pekerjaan tidak menumpuk hanya pada beberapa orang saja.

Di sisi lain, kuantitas SDM menjadi isu yang cukup menonjol. Jumlah staf yang menangani pengunduhan faktur terbatas, dan ketika ada yang izin atau tidak masuk, pekerjaan harus dibagi ulang yang menyebabkan proses jadi lebih lambat. Situasi ini menimbulkan potensi keterlambatan dan overload kerja, apalagi ketika volume permintaan faktur meningkat.

Jika merujuk pada teori Iwan Sofana (2011:78), hambatan pengunduhan lebih banyak dikaitkan dengan faktor teknis seperti bandwidth, spesifikasi perangkat, atau beban server. Namun, dalam temuan ini justru aspek non-teknis seperti kekurangan personel menjadi penyebab utama hambatan. Maka, dapat disimpulkan bahwa teori Sofana belum sepenuhnya menjelaskan hambatan dari sisi SDM dalam hal kuantitas. Dengan kata lain, teori ini masih perlu dilengkapi dengan pendekatan manajerial terkait pembagian beban kerja dan penyesuaian jumlah tenaga operasional.

4.2.2.2 *Software*

Dalam sistem informasi berbasis digital, *software* merupakan komponen yang berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dengan perangkat keras. Perangkat lunak ini mencakup aplikasi, sistem operasi, dan program lainnya yang dirancang untuk membantu pengguna menjalankan fungsi-fungsi tertentu secara efisien. Dalam konteks pengunduhan dokumen faktur, *software* memegang peran penting untuk menyediakan akses terhadap data, mengelola penyimpanan, dan memastikan alur kerja berjalan lancar melalui sistem yang terintegrasi. Dua

elemen utama dari perangkat lunak yang berkontribusi besar terhadap keberhasilan proses tersebut adalah website sebagai media akses, dan sistem penyimpanan sebagai media manajemen data.

1. Website

Dalam proses pengelolaan administrasi digital, penggunaan website sebagai medium utama dalam mengakses dan mengunduh dokumen faktur menjadi komponen penting yang menunjang efisiensi kerja. Website yang baik seharusnya mampu memberikan kemudahan navigasi, kecepatan akses, serta konsistensi dalam menampilkan data yang dibutuhkan oleh pengguna. Namun, tantangan sering kali muncul bukan hanya dari aspek teknis, melainkan juga dari struktur layanan digital yang digunakan oleh instansi atau mitra kerja.

Website yang digunakan sejauh ini cukup membantu dan tampilannya juga *user-friendly*, jadi memudahkan dalam proses pengunduhan faktur. Namun, setiap depo memiliki website masing-masing, dan hal ini cukup merepotkan karena kami harus berpindah-pindah laman untuk setiap mitra. Akan lebih efisien jika semua bisa diakses melalui satu portal terintegrasi, sehingga tidak perlu membuka banyak tab sekaligus yang justru membuat kinerja browser melambat, apalagi saat jaringan sedang padat.” (wawancara B3, 2 Desember 2024)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara tampilan dan kemudahan navigasi website dinilai cukup baik, website yang berbeda-beda untuk setiap depo menjadi kendala utama. Pengguna dihadapkan pada kebutuhan untuk membuka beberapa laman secara bersamaan, yang tidak hanya menyulitkan dalam hal efisiensi waktu, tetapi juga berdampak pada performa teknis perangkat yang digunakan, terutama saat koneksi internet mengalami kepadatan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan sistem

integrasi yang mampu menggabungkan akses ke berbagai depo dalam satu portal utama.

Kebutuhan terhadap integrasi sistem ini bukan hanya berkaitan dengan kenyamanan, tetapi juga menyangkut efektivitas kerja dan pengurangan beban kognitif pengguna. Saat pegawai harus membuka banyak tab dan berpindah antar laman, risiko terjadinya kekeliruan atau keterlambatan dalam proses pengunduhan dokumen juga meningkat. Oleh karena itu, solusi berupa satu portal terintegrasi menjadi penting sebagai upaya perbaikan dari sistem yang ada saat ini.

Efisiensi kerja sangat bergantung pada keterpaduan sistem digital yang digunakan. Website yang *user-friendly* memang memberikan keuntungan awal, namun tanpa integrasi yang menyeluruh, keuntungan tersebut tidak dapat dimaksimalkan. Penggunaan satu portal akses terintegrasi akan menjawab tantangan teknis dan operasional yang dirasakan langsung oleh pengguna dalam kesehariannya.

Jika dibandingkan dengan pendapat Iwan Sofana (2011:78), yang menekankan bahwa kecepatan dan kelancaran proses download dipengaruhi oleh bandwidth koneksi, spesifikasi perangkat, dan beban server, maka pengalaman pengguna di atas masih relevan. Namun, dalam konteks ini, hambatan yang dirasakan tidak sepenuhnya bersumber dari faktor teknis internal seperti spesifikasi perangkat atau server, melainkan lebih pada desain sistem layanan yang terpisah-pisah. Dengan demikian, kendala utama lebih

bersifat sistemik, bukan sekadar teknis, sehingga memperluas pemahaman terhadap hambatan dalam pengunduhan dokumen.

2. Sistem Penyimpanan

Sistem penyimpanan digital memegang peranan penting dalam tata kelola dokumen faktur secara elektronik. Pengelompokan data yang terstruktur serta kemudahan akses menjadi indikator utama dari sistem penyimpanan yang efektif. Sayangnya, implementasi di lapangan sering kali belum mencerminkan standar ideal tersebut, sehingga menimbulkan hambatan dalam praktik kerja harian.

Permasalahan dalam sistem penyimpanan ini turut dirasakan langsung oleh pegawai yang terlibat dalam proses administrasi faktur. Ketidakteraturan dalam pengelompokan dokumen serta format file yang tidak seragam sering kali menjadi hambatan saat melakukan pencarian dan input data. Hal ini tergambarkan dari pernyataan salah satu informan berikut:

Menurut saya, sistem penyimpanan data faktur yang digunakan saat ini masih kurang terstruktur. Dalam satu folder digital, dokumen dari berbagai mitra perusahaan dicampur menjadi satu, tanpa pengelompokan yang lebih spesifik. Hal ini menyulitkan saat kami harus mencari NPWP mitra tertentu. Selain itu, NPWP yang tersedia pun bukan dalam bentuk file teks, melainkan berupa foto, jadi kami harus mengetik ulang secara manual untuk dimasukkan ke website. Proses ini cukup memakan waktu dan berisiko terjadi kesalahan ketik, apalagi jika sedang terburu-buru. Jika NPWP yang dimasukkan tidak tepat, maka sistem website tidak akan menampilkan faktur yang dibutuhkan. Jadi, ketelitian ekstra sangat diperlukan dalam proses ini agar tidak menghambat pekerjaan.” (wawancara B2, 29 November 2024)

Pemaparan di atas menggaris bawahi bahwa sistem penyimpanan yang ada masih belum mendukung efisiensi kerja. Tidak adanya klasifikasi file berdasarkan mitra atau kategori tertentu menyebabkan pencarian data menjadi

lambat dan berisiko tinggi terhadap kesalahan. Selain itu, penyimpanan NPWP dalam bentuk foto menjadi masalah tersendiri karena menuntut input manual, yang tidak hanya menyita waktu tetapi juga membuka peluang terjadinya *human error*.

Ketika data yang diperlukan harus diketik ulang secara manual, apalagi dalam kondisi kerja yang terburu-buru, maka akurasi informasi sangat rentan. Kesalahan sekecil apapun, seperti salah satu digit NPWP, dapat membuat sistem tidak mampu mendeteksi faktur yang dicari, sehingga menghambat seluruh proses. Hal ini menunjukkan bahwa penyimpanan data tidak hanya perlu ditata rapi, tetapi juga harus diformat dalam bentuk yang mendukung integrasi langsung ke sistem digital.

Sistem penyimpanan yang tidak terstruktur dan minim standardisasi format data menimbulkan beban kerja tambahan bagi pegawai. Ketelitian tinggi yang dibutuhkan justru menjadi indikator lemahnya desain sistem penyimpanan yang seharusnya mampu mengurangi kompleksitas, bukan menambahnya.

Dalam hal ini, teori dari Iwan Sofana (2011:78) yang memfokuskan pada kendala teknis seperti bandwidth, perangkat, dan server, hanya mencakup sebagian dari persoalan yang terjadi. Masalah yang dihadapi informan lebih berkaitan dengan manajemen data internal dan kurangnya standardisasi digital. Maka dari itu, teori tersebut belum sepenuhnya mencakup faktor penyebab terhambatnya pengunduhan akibat sistem penyimpanan yang tidak optimal, sehingga dibutuhkan pendekatan yang lebih menyentuh aspek tata kelola data dan desain sistem informasi.

4.2.2.3 *Hardware*

Dalam mendukung kelancaran proses administrasi digital, aspek perangkat keras atau *hardware* memegang peranan yang tidak kalah penting dibandingkan perangkat lunak. Komponen *hardware* yang berfungsi optimal dapat mempercepat alur kerja, mengurangi risiko kegagalan sistem, serta mendukung stabilitas koneksi dan akses data. Dua komponen utama yang sangat berpengaruh dalam konteks pengunduhan dokumen digital adalah jaringan internet dan komputer kerja. Keduanya saling terkait dan apabila salah satunya mengalami gangguan, maka proses kerja secara keseluruhan akan ikut terhambat.

1. Jaringan

Kualitas jaringan internet menjadi salah satu elemen kunci dalam mendukung kelancaran proses pengunduhan faktur secara digital. Stabilitas koneksi menentukan apakah data dapat diakses secara cepat dan tanpa gangguan. Dalam praktiknya, jaringan yang tidak konsisten dapat menimbulkan hambatan teknis yang berdampak langsung pada efisiensi kerja pengguna. Untuk memahami lebih jauh terkait permasalahan ini, berikut disajikan kutipan hasil wawancara dari salah satu informan mengenai kondisi jaringan internet yang digunakan dalam proses tersebut.

Kadang stabil, kadang juga lemot. Kalau sedang lemot, proses pengunduhan bisa gagal dan harus ulang dari awal. Biasanya kalau jam sibuk, jaringan terasa lebih lambat, apalagi kalau banyak yang akses di waktu yang sama. Kita jadi harus tunggu sinyal membaik dulu baru bisa lanjut kerja. (wawancara B1, 27 November 2024)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kondisi jaringan internet belum sepenuhnya stabil, dan hal ini berdampak langsung pada proses pengunduhan dokumen, khususnya faktur. Ketika jaringan melambat, proses unduhan sering

kali terganggu, bahkan gagal sepenuhnya, sehingga pengguna harus mengulangi dari awal. Selain memakan waktu, hal ini juga menimbulkan beban kerja tambahan dan mengurangi efisiensi.

Kondisi jaringan yang tidak menentu terutama terjadi pada jam-jam sibuk, ketika lalu lintas data meningkat akibat banyaknya pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan. Dalam situasi seperti ini, pegawai dituntut untuk menunda proses kerja hingga sinyal membaik, yang secara tidak langsung memperpanjang durasi penyelesaian tugas. Ketergantungan terhadap stabilitas jaringan menjadi salah satu tantangan utama dalam pemanfaatan sistem digital dalam proses administratif.

Masalah jaringan internet ini menggambarkan bahwa perangkat keras yang berkaitan dengan infrastruktur jaringan harus dikelola dengan baik, mulai dari bandwidth yang cukup hingga manajemen lalu lintas jaringan internal. Tanpa pengelolaan tersebut, kendala koneksi akan terus menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan tugas harian.

Jika dibandingkan dengan teori Iwan Sofana (2011:78), yang menyebutkan bahwa bandwidth koneksi adalah salah satu faktor penentu kecepatan download, maka kondisi di lapangan ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh teori. Namun, teori tersebut belum menyinggung secara mendalam dinamika lalu lintas data pada jam sibuk yang juga turut memperparah lambatnya koneksi. Dengan demikian, teori Sofana tetap relevan, namun perlu dikembangkan dengan mempertimbangkan aspek waktu dan beban penggunaan jaringan secara simultan.

2. Komputer

Selain jaringan internet, perangkat keras berupa komputer juga memainkan peran penting dalam pelaksanaan proses administrasi berbasis digital. Kinerja komputer yang optimal akan memperlancar aktivitas pengunduhan, sedangkan gangguan kecil pada sistem atau program dapat memperlambat keseluruhan proses kerja. Untuk melihat bagaimana kondisi komputer di lapangan serta permasalahan yang kerap muncul, berikut kutipan dari hasil wawancara dengan informan yang bersangkutan.

Komputernya sih oke, cuma kalau ada *error* biasanya karena antivirus atau sistem belum update. Tapi cepat ditangani. Kadang juga kalau terlalu banyak aplikasi dibuka, komputer jadi sedikit lambat, jadi harus pintar-pintar atur aplikasi yang jalan biar nggak nge-lag waktu unduh faktur. (Wawancara B3, 2 Desember 2024)

Dari kutipan di atas dapat dipahami bahwa secara umum, komputer yang digunakan dalam proses pengunduhan dokumen sudah cukup mendukung dari sisi performa. Namun, ada beberapa kendala minor yang masih terjadi, seperti gangguan dari sistem antivirus atau ketidakterbaruan sistem operasi yang menyebabkan *error* sesekali muncul. Meski demikian, kendala tersebut cenderung bersifat ringan dan dapat segera diatasi oleh tim teknis.

Selain itu, keterbatasan daya komputasi juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan, terutama ketika banyak aplikasi dijalankan secara bersamaan. Hal ini dapat menyebabkan komputer melambat dan berpengaruh pada kecepatan proses unduh. Oleh karena itu, pengaturan penggunaan aplikasi secara efisien menjadi strategi penting agar komputer tetap berjalan optimal dalam mendukung proses administrasi.

Penggunaan komputer sebagai perangkat utama harus diimbangi dengan pemeliharaan sistem yang rutin, termasuk update software, pengecekan antivirus, dan manajemen aplikasi. Dengan begitu, potensi hambatan yang muncul dapat diminimalisir, dan kinerja perangkat tetap berada dalam kondisi optimal.

Jika dikaitkan dengan teori Iwan Sofana (2011:78), spesifikasi perangkat menjadi salah satu elemen penting dalam mempercepat proses download. Temuan di lapangan menunjukkan kesesuaian dengan teori ini, di mana komputer dengan spesifikasi memadai memang menunjang kelancaran pengunduhan. Namun, teori tersebut tidak membahas lebih lanjut tentang peran manajemen aplikasi yang aktif saat proses download berlangsung. Padahal, kondisi tersebut dapat memperlambat kinerja perangkat meskipun spesifikasinya sudah cukup baik. Dengan demikian, hasil wawancara memperkaya pemahaman bahwa tidak hanya spesifikasi teknis, tetapi juga manajemen penggunaan komputer sangat memengaruhi efisiensi proses kerja.

4.3 Output Penelitian Terapan

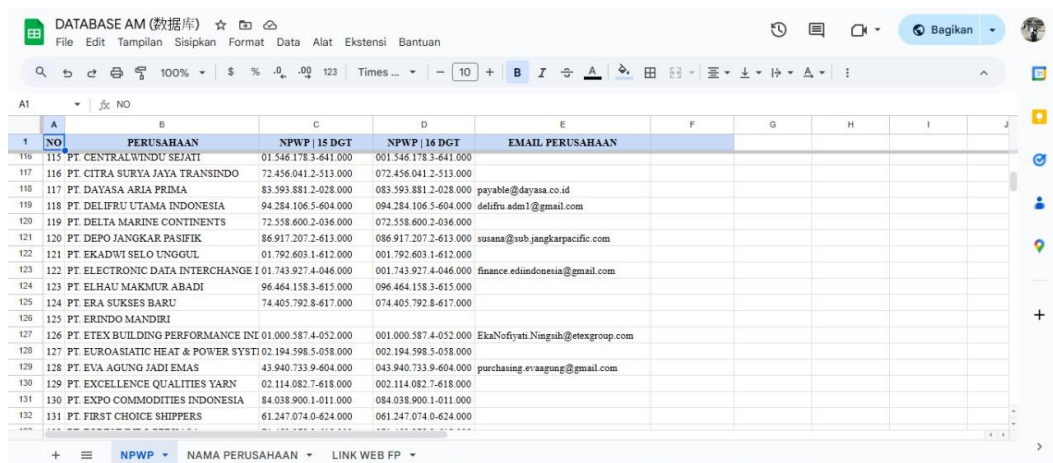
pengembangan *database* perusahaan mitra dalam format excel yang lebih sistematis dan terstruktur untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pengunduhan faktur pajak elektronik. *e-Tax Invoice* ini mencakup informasi NPWP dalam dua format, yaitu 15 digit dan 16 digit, sehingga tim *finance accounting* dapat dengan mudah mengakses data yang sesuai tanpa harus mencari secara manual di berbagai *file folder* yang tidak terorganisir. Dengan sistem ini, pencarian informasi mitra dapat dilakukan lebih cepat dan akurat, yang pada

akhirnya mempercepat proses pengunduhan faktur pajak serta mengurangi risiko kesalahan input data yang dapat menghambat kelancaran administrasi perpajakan.

Selain itu, penerapan *database* ini juga memberikan kemudahan dalam pembaruan data mitra, terutama jika terjadi perubahan NPWP atau informasi lainnya. Sebelumnya, setiap kali ada perubahan dari mitra, tim *finance accounting* harus melakukan penyortiran ulang secara manual, yang memakan waktu dan meningkatkan potensi kesalahan. Namun, dengan adanya *database* ini, setiap pembaruan cukup dilakukan dalam satu *file excel* tanpa perlu menyaring ulang banyak dokumen. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pencatatan, tetapi juga memastikan bahwa data yang digunakan dalam proses pengunduhan faktur pajak selalu terbaru dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Lebih lanjut, pengoptimalan sistem pencatatan ini membantu mengurangi beban kerja tim *finance accounting* yang sebelumnya harus mencari dokumen secara manual dari berbagai folder yang tidak tersusun dengan baik. Dengan informasi yang kini tersimpan dalam satu *database* terpusat, proses validasi NPWP dapat dilakukan lebih cepat, tanpa perlu membuka banyak dokumen atau mencari data di berbagai tempat. Selain itu, dokumen-dokumen pendukung yang sebelumnya bercampur dalam berbagai format, seperti foto atau PDF yang belum terstruktur, kini dapat disusun dengan lebih rapi sehingga mempercepat proses administrasi perpajakan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menghasilkan sebuah sistem yang dapat diterapkan langsung dalam operasional perusahaan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan faktur pajak elektronik. Dengan adanya *database* yang lebih terstruktur, perusahaan dapat mengurangi keterlambatan dalam pengunduhan dan pencatatan faktur pajak, yang sebelumnya sering terjadi akibat pencarian data yang tidak efisien. Selain itu, perusahaan dapat lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan regulasi perpajakan karena data mitra tersimpan dengan baik dan dapat diperbarui secara langsung. Dengan implementasi solusi ini, diharapkan proses pengunduhan faktur pajak dapat berjalan lebih lancar, akurat, dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.



NO	PERUSAHAAN	NPWP 15 DGT	NPWP 16 DGT	EMAIL PERUSAHAAN
115	PT CENTRAL WINDU SEJATI	01.546.178.3-641.000	001.546.178.3-641.000	
116	PT CITRA SURYA JAYA TRANSINDO	72.456.041.2-513.000	072.456.041.2-513.000	
117	PT DAYASA ARIA PRIMA	83.593.881.2-028.000	083.593.881.2-028.000	payable@dayasa.co.id
118	PT DELIFRU UTAMA INDONESIA	94.284.106.5-604.000	094.284.106.5-604.000	delifru.adm1@gmail.com
119	PT DELTA MARINE CONTINENTS	72.558.600.2-036.000	072.558.600.2-036.000	
120	PT DEPO JANGKAR PASIFIK	86.917.207.2-613.000	086.917.207.2-613.000	susana@rub.jangkarpacific.com
121	PT EKADWI SELO UNGGUL	01.792.603.1-612.000	001.792.603.1-612.000	
122	PT ELECTRONIC DATA INTERCHANGE I	01.743.927.4-046.000	001.743.927.4-046.000	finance.ediindonesia@gmail.com
123	PT ELHAU MAKMUR ABADI	96.464.158.3-615.000	096.464.158.3-615.000	
124	PT ERA SUKSES BARI	74.405.792.8-617.000	074.405.792.8-617.000	
125	PT ERINDO MANDIRI			
126	PT ETEX BUILDING PERFORMANCE INI	01.000.587.4-052.000	001.000.587.4-052.000	EkaNofiyati.Ninguh@etexgroup.com
127	PT EUROASIATIC HEAT & POWER SYSTI	02.194.598.5-058.000	002.194.598.5-058.000	
128	PT EVA AGUNG JADI EMAS	43.940.733.9-604.000	043.940.733.9-604.000	purchasing.evaagung@gmail.com
129	PT EXCELLENCE QUALITIES YARN	02.114.082.7-618.000	002.114.082.7-618.000	
130	PT EXPO COMMODITIES INDONESIA	84.038.900.1-011.000	084.038.900.1-011.000	
131	PT FIRST CHOICE SHIPPERS	61.247.074.0-624.000	061.247.074.0-624.000	

Gambar 4.10 *Database* Perusahaan Mitra PT Alam Mulya

Sumber: Hasil Temuan Penelitian, 2025