

Analisis Efektivitas Web Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) Sebagai Solusi Pembuatan Faktur Pajak Keluaran Di PT Petrokimia Gresik

Helvyvana Wulandari^{1)*}, Yulianti Raharjo²⁾

¹⁾²⁾ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
^{1)*} 22013010247@student.upnjatim.ac.id

Abstrak

Era digitalisasi 5.0 mendorong berbagai instansi untuk terus mengembangkan teknologi dengan harapan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi, termasuk di bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan berbasis digital untuk mendukung kepatuhan dan kemudahan layanan perpajakan. Namun, implementasi Coretax di lapangan, termasuk di PT Petrokimia Gresik, masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti error sistem sehingga menimbulkan keterlambatan proses penerbitan faktur pajak. Sebagai respons, PT Petrokimia Gresik menginisiasi penggunaan inovasi web Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) sebagai alternatif untuk memperbaiki efisiensi dan keandalan pembuatan faktur pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi web PSIAP dalam mengatasi kendala Coretax, khususnya dalam pembuatan faktur pajak keluaran. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap staf pajak PT Petrokimia Gresik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSIAP efektif dalam mengakomodasi pembuatan faktur pajak non-subsidi secara lebih cepat dan akurat melalui proses *batch*. PSIAP berhasil mendukung pembuatan faktur pajak non-subsidi dengan proses yang lebih cepat, akurat, dan terstruktur, namun masih memiliki keterbatasan dalam mengakomodasi pembuatan faktur subsidi. Hal tersebut masih terus diperbaiki hingga saat ini.

Kata kunci: Efektivitas, PSIAP, Coretax, Perpajakan, Faktur Pajak Keluaran.

Abstract

The era of Digitalization 5.0 has encouraged various institutions to continuously develop technology with the expectation of enhancing efficiency and effectiveness in administrative processes, including in the field of taxation. The Directorate General of Taxes (DJP) introduced Coretax as a digital-based tax administration system to support compliance and improve the convenience of tax services. However, the implementation of Coretax in practice, including at PT Petrokimia Gresik, has encountered several technical obstacles, such as system errors that result in delays in issuing tax invoices. In response to these challenges, PT Petrokimia Gresik initiated the use of the Tax Administration Core System Renewal (PSIAP) web innovation as an alternative to improve the efficiency and reliability of tax invoice issuance. This study aims to analyze the effectiveness of the PSIAP web innovation in addressing the limitations of Coretax, particularly in the issuance of output tax invoices. The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through observations and interviews with the tax staff of PT Petrokimia Gresik. The findings reveal that while PSIAP effective in facilitating the creation of non-subsidized tax invoices more quickly and accurately through a batch processing system. PSIAP successfully supports the issuance of non-subsidized tax invoices in a faster, more accurate, and structured manner. Nevertheless, it still faces limitations in accommodating the issuance of subsidized tax invoices, an aspect that remains under continuous improvement.

Keywords: Effectiveness, PSIAP, Coretax, Taxation, Output Tax Invoice.

PENDAHULUAN

Era 5.0 saat ini telah membawa kita pada bagaimana cara mengefisiensi dan efektivitas dalam segala hal melalui digitalisasi teknologi dengan berbagai tantangan yang berkeaja. Begitupun dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang terus berupaya meningkatkan efektivitas sistem administrasi perpajakan, kemudian meluncurkan pembaruan suatu sistem terintegrasi yang disebut "Coretax". Saat ini pembaruan tersebut tengah mengalami tantangan yang cukup signifikan terkait dengan implementasi sistem Coretax itu sendiri. Sistem yang seharusnya diharapkan bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan secara digital ini, justru sering mengalami gangguan teknis yang menghambat proses administrasi perpajakan perusahaan termasuk di PT Petrokimia Gresik. Dilansir dari laman media inilah.com pada 27 Februari 2025, sistem perpajakan berbasis digital yang telah dibangun dengan biaya mencapai Rp1,3 triliun tersebut benar benar membuat jengkel para wajib pajak karena sejak dioperasikan pada 1 Januari 2025 hingga saat ini banyak permasalahan yang bermunculan. Permasalahan yang dimaksud salah satunya seperti pembuatan faktur pajak yang tertunda dan akhirnya menumpuk. Hal yang sama juga terjadi dan dirasakan oleh beberapa staff pajak di PT Petrokimia Gresik.

Mengingat faktur pajak merupakan salah satu dokumen penting dalam perpajakan faktur pajak, yang menjadi elemen utama karena berfungsi sebagai bukti pemungutan dan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang harus disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Faktur pajak juga menjadi dasar dalam pengkreditan pajak masukan bagi pembeli yang berstatus sebagai PKP, sehingga ketepatan penerbitan dan keabsahan faktur pajak sangat menentukan kewajiban perpajakan suatu perusahaan. Selain itu, faktur pajak berfungsi sebagai alat kontrol bagi pemerintah dalam memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Dengan adanya faktur pajak, pemerintah dapat memonitor arus transaksi yang dikenakan pajak dan memastikan tidak ada penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, penerbitan faktur pajak yang sesuai dengan regulasi merupakan aspek penting demi terciptanya sistem perpajakan di Indonesia yang transparan dan akuntabel.

Fenomena permasalahan Coretax yang menghambat pekerjaan ini tentu menjadi perhatian serius bagi para wajib pajak (WP) mengingat mereka dituntut untuk tetap melakukan kewajiban perpajakan dengan tepat waktu dan sesuai regulasi yang berlaku. PT Petrokimia Gresik selain menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP), juga diberikan amanat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai badan pemungut Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dalam merespons permasalahan ini dengan menginisiasikan suatu langkah strategis melalui solusi alternatif bertajuk PSIAP (Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan) sebagai wujud inovasi dalam optimalisasi sistem administrasi perpajakan. PSIAP dirancang untuk membantu perusahaan dalam mengelola faktur pajak secara lebih efisien, mengurangi ketergantungan pada sistem Coretax yang sering mengalami kendala. Sementara waktu dengan adanya PSIAP PT Petrokimia Gresik dapat tetap memenuhi kewajiban perpajakan mereka tanpa harus mengalami keterlambatan akibat gangguan sistem Coretax.

PSIAP mulai dijalankan seiringan dengan Coretax karena keberadaannya memang diharapkan dapat menjadi solusi atas kendala yang muncul akibat Coretax. Namun, menurut Nugroho (2022), suatu sistem informasi yang dikembangkan sebagai inovasi harus mampu memberikan nilai tambah yang signifikan dibandingkan sistem sebelumnya, baik dari sisi efisiensi, keandalan, maupun kemudahan penggunaannya. Suryaningrum dan Hidayati (2018) juga menekankan bahwa sistem informasi yang tidak memberikan nilai tambah dari sisi efisiensi dan keandalan data cenderung mengalami resistensi implementasi. Meskipun demikian, hingga saat ini belum ada penelitian khusus mengkaji efektivitas inovasi web PSIAP di PT Petrokimia Gresik. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam sejauh mana inovasi web PSIAP mampu memberikan solusi atas permasalahan yang timbul dalam implementasi Coretax khususnya pembuatan Faktur Pajak, serta menilai kontribusi nyata inovasi tersebut dalam memberikan nilai tambah, baik dari segi efisiensi, keandalan sistem, maupun kemudahan penggunaan di lingkungan perusahaan. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen dan regulator dalam menyempurnakan implementasi sistem administrasi perpajakan di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektivitas Menurut Irsandy (2014) efektivitas merupakan keberhasilan sesuatu yang diciptakan oleh seseorang ataupun organisasi dengan metode tertentu yang sesuai dengan tujuan yang selaras dan ingin dicapai. Dalam Kamus Besar Bahasa 3 Indonesia (KBBI), Efektivitas merujuk pada hubungan antara hasil yang diinginkan dengan kenyataan hasil yang tercapai. Selain itu, menurut Bastian dalam Tangkilisan (2005), Efektivitas dimaksudkan sebagai keberhasilan dalam menggapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Selain itu efektivitas juga mengkorelasikan antara output dan tujuan, sejauh mana output mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Efektivitas juga berarti emmpertimbangkan bagaimana hasil atau tujuan sebanding dengan upaya, waktu, biaya, daya pikir, alat dan faktor lain yang telah ditentukan. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas menjadi tolak ukur dari produktivitas (hasil) maupun pencapaian dari suatu pekerjaan. Hal ini yang dimaksud adanya keterkaitan antara kualitas, kuantitas, dan waktu. Efektivitas dalam bekerja merujuk pada ketepatan hasil kerja yang seharusnya sebanding dengan waktu dan tenaga yang dikerahkan.

Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP)

PSIAP merupakan aplikasi berbasis web yang dikembangkan oleh pihak ketiga yakni mitra Pajakku. Mitra Pajakku telah memiliki lisensi dari Direktorat Jenderal Pajak. Kesepakatan tiga pihak ini telah tercantum dalam Memorandum of Understanding (MoU) yang bertujuan untuk meningkatkan kerjasama setiap pihak dalam berbagai aspek perpajakan, terutama dalam hal pertukaran data dan informasi, pengawasan bersama, serta integrasi sistem teknologi informasi yang mendukung pengawasan dan peningkatan kepatuhan pajak. MoU ini juga menekankan pentingnya pengembangan dan integrasi sistem teknologi informasi antarinstansi guna memperlancar pertukaran data secara aman dan efisien. Untuk mendukung hal tersebut, para pihak juga berkomitmen untuk mengembangkan kapabilitas sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan, workshop, dan pertukaran tenaga ahli yang relevan di bidang perpajakan. Kerja sama ini turut mendukung program-program prioritas pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan reformasi perpajakan dan penguatan sistem pengawasan. MoU ini dirancang untuk berlaku selama lima tahun sejak tanggal penandatanganan, dan dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Meski tidak mengikat secara hukum untuk pelaksanaan proyek tertentu, dokumen ini menjadi dasar dalam penyusunan perjanjian pelaksanaan atau implementasi yang lebih rinci.

Coretax

Coretax Menurut informasi dari laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan, Coretax diperkenalkan sebagai sebuah sistem digital yang dirancang untuk mempermudah Wajib Pajak (WP) dalam mengakses berbagai layanan perpajakan. Dengan sistem ini, WP dapat melakukan sejumlah keperluan pajak secara lebih praktis, mulai dari pendaftaran WP (baik perorangan maupun badan), pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, perubahan data WP, hingga proses pembayaran pajak. Core Tax Administration System (CTAS) merupakan sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk memberikan dukungan terpadu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melaksanakan tugasnya. Sistem ini mencakup otomatisasi berbagai proses bisnis, seperti pengolahan surat pemberitahuan, pengelolaan dokumen perpajakan, pelaksanaan pembayaran pajak, dukungan terhadap kegiatan pemeriksaan dan penagihan, pendaftaran wajib pajak, serta fungsi pencatatan administrasi perpajakan (taxpayer accounting). Sebagaimana dikemukakan oleh Dimetheo, dkk. (2023:11), CTAS merupakan bagian dari reformasi sistem teknologi yang bertujuan untuk mempermudah pekerjaan DJP sebagai otoritas pajak untuk mendeteksi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Coretax telah diperkenalkan sejak awal tahun 2023, tetapi penerapan resminya dijadwalkan mulai 1 Januari 2025.

Perpajakan (*Taxation*)

Perpajakan dengan kata dasar “Pajak” yaitu merupakan sumber dana utama yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan nasional di segala sektor. Saat ini DJP tengah berupaya semaksimal mungkin agar pendapatan negara semaksimal mungkin didapatkan dari kepatuhan pembayaran pajak Rochmat Soemitro (2018), mendefinisikan Pajak merupakan wujud

kontribusi dari warga negara kepada kas negara yang bersifat wajib sesuai ketentuan undang-undang dan dapat dipaksakan, tanpa adanya imbalan langsung yang dapat ditunjukkan, serta digunakan untuk membiayai pengeluaran negara guna kepentingan umum. Sementara itu, menurut UU Nomor 6 Tahun 1983 pasal 1(1) yang mengalami perubahan terakhir yaitu UU Nomor 28 Tahun 2007, pajak merupakan kontribusi wajib setiap orang pribadi maupun badan kepada negara, bersifat memaksa dengan dasar undang-undang. Tidak secara langsung mendapatkan balas jasanya. Karena akan diutamakan untuk membiayai kebutuhan 5 negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu contoh pajak yang sering ditemui adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Aturan mengenai pemungutan PPN tertuang dalam UU Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai atas Barang dan Jasa serta Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang telah beberapa kali mengalami perubahan. Pembaruan terakhir melalui UU Nomor 42 Tahun 2009. Peraturan tersebut lebih dikenal dengan sebutan UU PPN 1984 karena penerapannya dimulai sejak 1 Juli 1984. PPN termasuk dalam kategori pajak tidak langsung dan dikenakan atas konsumsi di dalam negeri. Pajak ini disebut tidak langsung karena yang menyetorkan pajaknya ke kas negara adalah pihak lain, yakni penjual atau pedagang, bukan pihak yang menanggung beban pajak secara langsung. Artinya, konsumen akhir yang sebenarnya menanggung beban PPN, tidak melakukan penyetoran langsung kepada negara. Dasar Pengenaan PPN yang paling umum adalah Harga Jual. Harga Jual yaitu jumlah dalam bentuk uang yang mencakup seluruh biaya yang diminta oleh penjual atas penyerahan Barang Kena Pajak (BKP). Nilai ini belum termasuk PPN yang dipungut berdasarkan ketentuan UU PPN 1984, serta tidak mencakup potongan harga yang tercantum dalam faktur pajak.

Bahan baku produksi PT Petrokimia sebagian besar diperoleh dari impor, maka Nilai Impor juga bisa menjadi DPP. Nilai Impor merupakan jumlah dalam bentuk uang yang digunakan sebagai dasar perhitungan bea masuk, ditambah pungutan lain sesuai dengan Perpu di bidang kepabeanan dan cukai. Nilai ini tidak termasuk PPN dan PPnBM yang dipungut berdasarkan UU PPN 1984. Selain itu penjualan ekspor juga bisa menjadi DPP yaitu Nilai Ekspor, atau total uang yang diminta oleh eksportir. Atau juga yang umum digunakan adalah DPP Nilai lain dengan ketentuan 11/12 Harga Jual. Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang berlaku saat ini adalah sebesar 11% (sebelas persen), sesuai dengan kebijakan yang mulai diberlakukan sejak April 2022. Adapun mulai tahun 2025, tarif PPN direncanakan naik menjadi 12% (dua belas persen), namun tarif ini hanya akan dikenakan atas penyerahan barang dan jasa mewah.

Faktur Pajak Keluaran (*Output Tax Invoice*)

Faktur Pajak merupakan dokumen berfungsi sebagai bukti pemungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP). Setiap kali PKP menjual barang atau jasa kena pajak, PKP wajib menerbitkan Faktur Pajak sebagai tanda bukti pungutan pajak dari konsumen barang atau jasa tersebut. Faktur Pajak diterbitkan pada: 1. Saat dilakukannya penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP); 2. Saat diterimanya pembayaran, jika pembayaran terjadi sebelum penyerahan BKP atau JKP; 3. Saat diterimanya pembayaran termin atas sebagian tahap pekerjaan dalam hal penyerahan tertentu; 4. Waktu lain sebagaimana diatur dalam ketentuan Peraturan Menteri Keuangan. Dalam artikel ini, salah satu jenis Faktur Pajak yang dibahas adalah Faktur Pajak Keluaran. Faktur Pajak Keluaran merupakan faktur yang diterbitkan oleh PKP saat seperti yang sudah dijelaskan diatas. Faktur pajak keluaran dibuat karena adanya transaksi penjualan yang perlu dikenakan PPN.

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam artikel ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2023), pendekatan kualitatif adalah metode yang didasarkan pada literatur tertentu dan digunakan untuk mengkaji suatu kondisi ilmiah (eksperimen), di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Proses pengumpulan dan analisis data dilakukan secara kualitatif dengan penekanan pada makna yang terkandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan hubungan antara variabel variabel yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat. Data dikumpulkan dengan cara mengamati kondisi nyata di lapangan. Sugiyono

(2023) mengungkapkan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mencermati jalannya suatu proses kerja, maupun responden. Oleh sebab itu, peneliti melakukan pengamatan langsung selama periode magang guna menemukan fakta-fakta aktual di lapangan.

Teknik pengumpulan data lainnya adalah wawancara langsung dengan informan. Moleong (2007:186) menyebutkan bahwa wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, dimana terdapat pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan mencari jawaban kepada yang dinamakan narasumber. Sementara itu, menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2023), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi atau gagasan melalui tanya jawab, sehingga terbentuk pemahaman terhadap suatu topik. Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan staf pajak di Departemen Keuangan PT Petrokimia Gresik. Informan dipilih yang memenuhi kriteria menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2020:98) yakni : mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati; mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti; Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi. Maka data informan dapat dilihat sebagaimana pada Tabel 1.

Data informan Penelitian

<i>Nama Informan</i>	<i>Posisi</i>
Akhas Aji Panunggal	Kepala Bagian Pajak & Asuransi Dept. Keuangan Petrokimia Gresik
Ferraldi F. Adhim	Staff Pajak (PPN Keluaran)
Rizwan	Staff Pajak Penghasilan (PPh)

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Teknik analisis ini terbagi kedalam tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Pada tahap ini, yang dilakukan adalah merangkum hasil wawancara yang berkaitan dengan efektivitas PSIAP dalam pembuatan faktur pajak keluaran. Kemudian informasi dikelompokkan berdasarkan tema, seperti kecepatan proses, akurasi data, kendala sistem, perbandingan dengan Coretax, serta keterbatasan pada produk subsidi. Selain itu data juga disaring dan dieliminasi jika tidak berkaitan dengan tujuan penelitian agar fokus penelitian tetap terjaga serta.

2. Penyajian Data (Data Display)

Tahap selanjutnya yaitu penyajian data dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk : Uraian deskriptif naratif mengenai mekanisme penggunaan PSIAP; Tabel rangkuman hasil wawancara; Komparasi antara Coretax, PSIAP, dan e-Faktur; serta Dokumentasi visual berupa tahapan proses impor, verifikasi, dan penerbitan faktur pajak.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Dalam penelitian ini, kesimpulan ditarik dengan menginterpretasikan temuan terkait kontribusi PSIAP terhadap peningkatan kecepatan, akurasi, dan efisiensi pembuatan faktur pajak non-subsidi, serta mengidentifikasi keterbatasan sistem dalam menangani produk subsidi.

Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dan member check. Uji keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian mengenai efektivitas web PSIAP dalam pembuatan faktur pajak keluaran di PT Petrokimia Gresik memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi melalui berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang dikembangkan oleh Norman K. Denzin. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan meliputi: **Triangulasi sumber**, yaitu

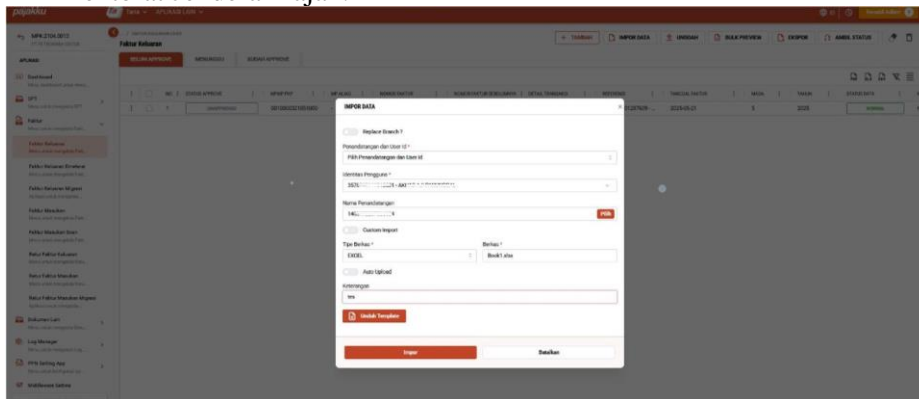
membandingkan hasil wawancara antar staf pajak PT Petrokimia Gresik untuk melihat konsistensi penilaian terhadap efektivitas PSIAP, baik dalam pembuatan faktor pajak non-subsidi maupun subsidi. Serta **Triangulasi teknik**, yaitu membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi langsung selama kegiatan magang, serta dokumentasi berupa tampilan sistem PSIAP, proses impor data, preview faktur, hingga status approved dan unapproved pada sistem.

2. *Member check*

Member check dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara dan rangkuman temuan penelitian kepada informan, yaitu staf pajak bagian PPN di Departemen Keuangan PT Petrokimia Gresik. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti terhadap pernyataan informan telah sesuai dengan maksud yang sebenarnya, khususnya terkait penilaian efektivitas PSIAP, kendala pada produk subsidi, serta perbandingan dengan sistem Coretax dan e-Faktur. Apabila terdapat perbedaan pemahaman, peneliti melakukan klarifikasi dan perbaikan sehingga data yang digunakan dalam penelitian benar-benar mencerminkan kondisi aktual di perusahaan.

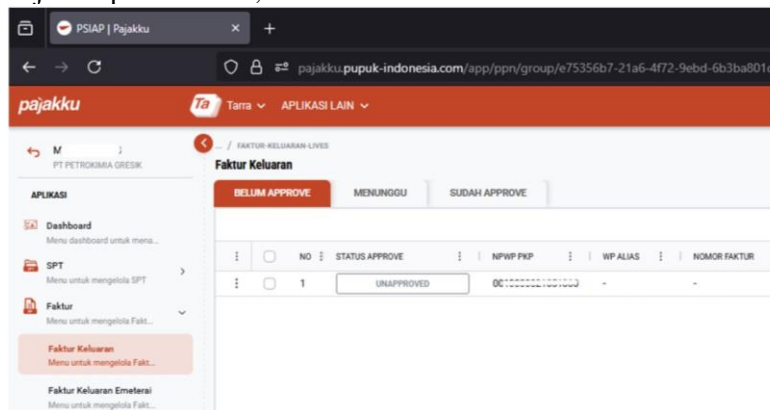
PEMBAHASAN

Hasil pengamatan yang diperoleh selama magang peneliti juga terlibat dalam penggunaan PSIAP dalam pembuatan Faktur Pajak Keluaran. Berikut mekanisme yang dilakukan oleh peneliti, Data yang telah ditarik dari SAP, kemudian diolah dan validasi dalam Excel, Tahap terakhir adalah data tersebut diunggah ke sistem aplikasi perpajakan digital, dalam hal ini menggunakan platform PSIAP oleh mitra Pajakku. Aplikasi ini memungkinkan kita untuk mengelola faktur keluaran secara terpusat, sistematis, dan secara otomatis akan terupload di coretax milik Direktorat Jenderal Pajak.



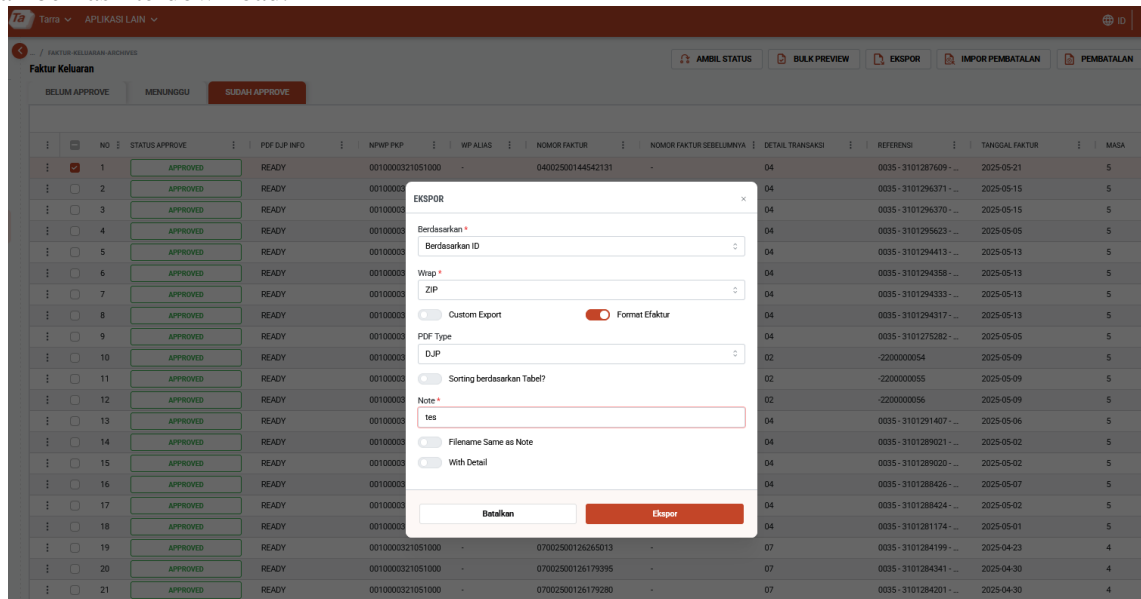
Gambar 1. Impor data dari Excel ke PSIAP

Maka proses impor akan dimulai, sistem secara otomatis akan mengkonversi data dari excel menjadi format faktur yang sesuai standar DJP, lengkap dengan informasi penting seperti NPWP pembeli, nomor seri faktur, tanggal penerbitan, dan nilai pajak. Setelah data selesai diimpor tampilan akan menjadi seperti berikut,



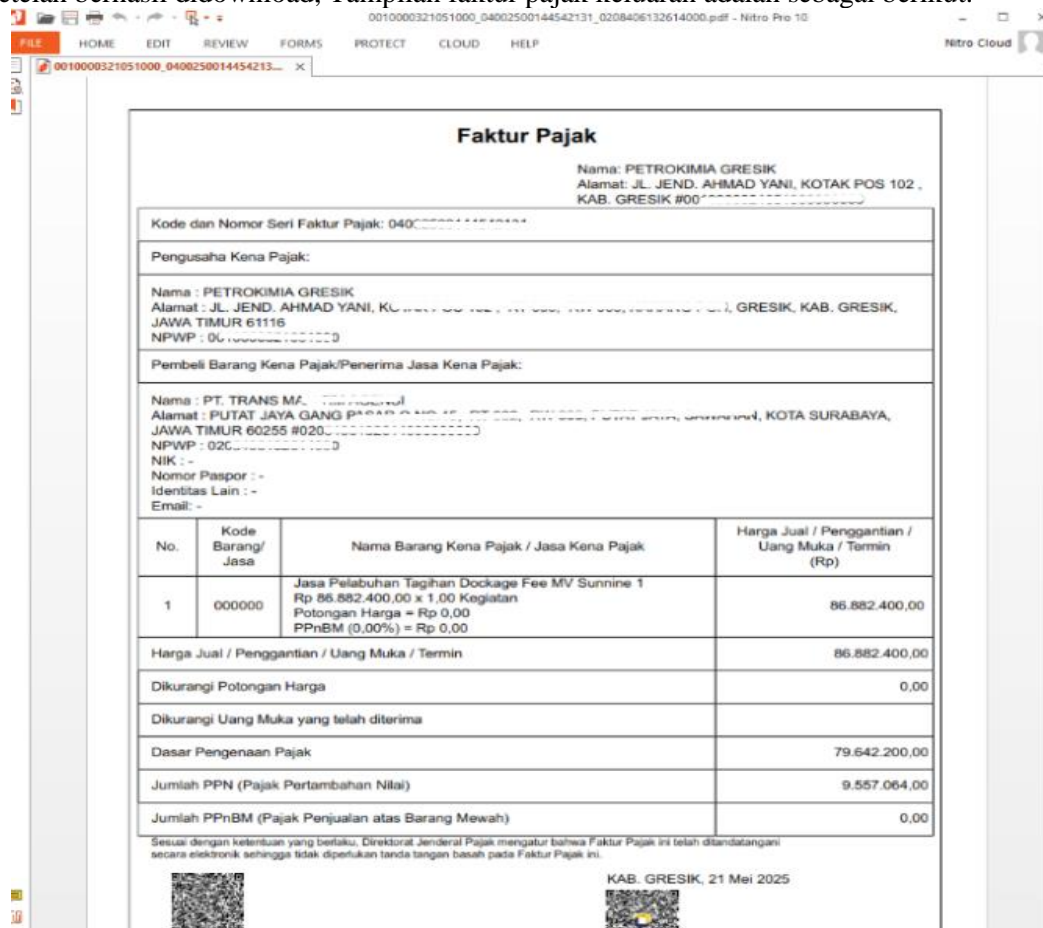
Gambar 2. Proses impor data selesai

jadi kemudian diunduh dalam format file zip (kumpulan pdf) untuk keperluan pengarsipan, pencetakan fisik, maupun pelaporan bulanan ke customer atau PKP. Berikut contoh faktur yang telah berhasil terdownload.



Gambar 6. Proses download Faktur Pajak Keluaran yang sudah terbit

Setelah berhasil didownload, Tampilan faktur pajak keluaran adalah sebagai berikut.



Gambar 7. Faktur Pajak Keluaran Produk Non-Subsidi

Dalam menghadapi permasalahan ini, saat ini PT Petrokimia Gresik masih terus berupaya untuk memperbaiki logical thinking PSIAP. Selama itu juga mereka mengalihkan pembuatan faktur pajak keluaran produk subsidi kembali menggunakan e-faktur. Sehingga dari hasil pengumpulan data mulai dari observasi hingga wawancara diatas, temuan dapat dikategorisasikan seagai berikut

Tabel 3. Kategorisasi Temuan

Aspek Temuan	Indikator Analisis	Faktor Non-Subsidi	Faktor Subsidi	Implikasi Temuan
Efisiensi Proses	Mekanisme pemrosesan data	Impor data dilakukan secara batch	Tidak dapat diproses optimal melalui PSIAP	Efisiensi tinggi pada non-subsidi, belum tercapai pada subsidi
	Kebutuhan ekspor XML	Tidak memerlukan ekspor XML	Dialihkan ke e-Faktur	PSIAP menyederhanakan prosedur administrasi non-subsidi
	Integrasi sistem	Terintegrasi otomatis dengan Coretax	Tidak berjalan optimal	Integrasi parsial
	Waktu proses	Lebih cepat, minim error	Terjadi hambatan logika sistem	Efisiensi bersifat selektif
Akurasi dan Keandalan Sistem	Validasi data	Sesuai logika sistem	Terjadi kesalahan perhitungan DPP	Reliabilitas tidak konsisten
	Konversi format Excel ke DJP	Berjalan akurat	Menghasilkan nilai DPP tidak sesuai	Kelemahan pada logical processing layer
	Status penerbitan	Approved tanpa kendala signifikan	Tidak dapat diproses sempurna	Keandalan parsial
Fleksibilitas dan Integrasi Sistem	Antarmuka sistem	User-friendly dan mudah dipahami	Tetap mudah digunakan namun tidak fungsional penuh	Keunggulan desain antarmuka
	Stabilitas koneksi	Stabil untuk non-subsidi	Belum mendukung logika subsidi	Integrasi belum menyeluruh
	Adaptasi regulasi DPP	Sesuai regulasi umum	Belum mampu mengakomodasi skema 11/12 harga jual	Perlu pengembangan adaptive logic

Berdasarkan kategorisasi temuan di atas, Efektivitas PSIAP dapat dianalisis menggunakan pendekatan efektivitas sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information System Success Model*) yakni sebagai berikut

Tabel 4. Analisis efektivitas teknologi

Dimensi Evaluasi	Indikator Temuan	Kondisi pada PSIAP	Implikasi Analitis
System Quality	Kecepatan proses	Lebih cepat dibanding Coretax	Meningkatkan efisiensi operasional
	Kemudahan penggunaan (interface)	Lebih user-friendly dan mudah dipahami	Meningkatkan kenyamanan pengguna
	Logical calculation subsidi	Belum optimal	Menunjukkan kelemahan pada desain algoritma sistem
Information Quality	Akurasi data non-subsidi	Tinggi dan sesuai standar DJP	Mendukung validitas administrasi pajak

	Validitas DPP subsidi	Tidak sesuai (lebih besar dari harga jual)	Menurunkan kualitas informasi pada transaksi subsidi
Service Quality	Dukungan terhadap pekerjaan staf	Sangat membantu	Meningkatkan produktivitas kerja
	Ketergantungan pada Coretax	Berkurang secara signifikan	PSIAP berfungsi sebagai solusi alternatif
Use & User Satisfaction	Intensitas penggunaan	Aktif digunakan untuk non-subsidi	Menunjukkan tingkat penerimaan tinggi
	Respons informan	Positif	Sistem dinilai bermanfaat dan mempermudah pekerjaan
Net Benefits	Efisiensi waktu	Meningkat	Memberikan dampak operasional nyata
	Pengurangan error manual	Signifikan	Meningkatkan akurasi administrasi
	Manfaat menyeluruh	Belum tercapai sepenuhnya	Masih memerlukan e-Faktur untuk transaksi subsidi

Berdasarkan uraian diatas, temuan dapat diringkas sebagaimana

Tabel 5. Komparasi akhir Coretax, PSIAP, dan e-faktur

Permasalahan	Coretax	PSIAP	e-Faktur
Pembuatan faktur pajak produk subsidi	✗	✗	✓
Pembuatan faktur pajak non-subsidi	✗	✓	✓

Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 5. bahwa sistem Coretax memiliki keterbatasan dalam menangani pembuatan faktur pajak, baik untuk transaksi subsidi maupun non subsidi. Keterbatasan ini menyebabkan proses administrasi pajak tidak dapat berjalan optimal, sehingga perusahaan membutuhkan sistem pendukung lain yang lebih fleksibel dan mampu menyesuaikan dengan regulasi perpajakan yang berlaku. PSIAP terbukti lebih efektif dalam menangani pembuatan faktur pajak, khususnya untuk transaksi non subsidi. PSIAP memiliki fitur dan akses yang lebih baik terhadap data transaksi serta koneksi yang lebih stabil dengan sistem DJP (Direktorat Jenderal Pajak), sehingga memungkinkan penerbitan faktur pajak secara otomatis dan akurat. Namun demikian, PSIAP memiliki kekurangan yaitu belum mampu menyelesaikan kendala pada transaksi subsidi, yang menunjukkan bahwa integrasi sistem internal masih perlu ditingkatkan. Dalam konteks ini, e-Faktur menjadi solusi sementara karena mampu menangani kedua jenis transaksi subsidi dengan baik. PSIAP dianggap sebagai solusi yang membantu dalam mengatasi keterbatasan Coretax, namun belum sepenuhnya menyelesaikan seluruh permasalahan. Efektivitas PSIAP paling terasa dalam penyederhanaan proses pembuatan faktur non-subsidi, pengurangan error input, serta percepatan waktu proses administrasi dibandingkan Coretax. Perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terhadap PSIAP untuk produk subsidi masih terus dilakukan hingga saat ini. Diharapkan nantinya PSIAP dapat memenuhi kendala tersebut agar pekerjaan semakin efisien tidak berganti-ganti metode atau sistem yang digunakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi web PSIAP terbukti memberikan kontribusi positif dalam mendukung administrasi perpajakan di PT Petrokimia Gresik, khususnya dalam penerbitan faktur pajak keluaran non-subsidi. PSIAP mampu meningkatkan kecepatan proses, akurasi data, serta meminimalisir kesalahan input melalui mekanisme *batch processing* dan integrasi otomatis dengan sistem Coretax. Namun demikian, sistem ini masih memiliki keterbatasan dalam mengakomodasi perhitungan Dasar Pengenaan Pajak (DPP) untuk transaksi subsidi dengan skema 11/12 dari harga jual, sehingga perusahaan tetap harus menggunakan e-Faktur sebagai sistem pendukung. Kondisi ini menunjukkan bahwa PSIAP memiliki efektivitas operasional yang tinggi, tetapi belum sepenuhnya optimal dari sisi efektivitas regulatif akibat kelemahan pada *logical processing system*.

Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem perpajakan digital. Diperlukan peningkatan kapabilitas algoritma dan penguatan logika sistem agar mampu mengakomodasi seluruh skema transaksi, termasuk subsidi, sehingga PSIAP dapat berfungsi sebagai solusi tunggal untuk seluruh jenis faktor pajak. Selain itu, integrasi nasional sistem pajak digital perlu didukung oleh arsitektur yang terpadu, adaptif, dan terstandar, disertai pengembangan *adaptive rule-based system* yang memungkinkan pembaruan logika perhitungan pajak secara dinamis mengikuti perubahan kebijakan fiskal. Pendekatan ini penting agar sistem perpajakan digital tidak hanya stabil secara teknis, tetapi juga selaras secara normatif dengan regulasi yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, R., & Putra, M. D. (2022). *Studi Kelayakan Bisnis: Teori dan Praktik untuk Wirausahawan dan Investor*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arifudin, M. (2021). *Manajemen Strategik: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dimetho, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. (2023). Implementasi core tax administration system sebagai upaya mendorong kepatuhan pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan*, 3(1), 17–22. <http://conference.um.ac.id/index.php/taxcenter/article/view/8557/2842>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). *Lebih dekat dengan pajak*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2020). *Quality Management for Organizational Excellence* (9th ed.). Pearson Education.
- Gunawan, A. (2020). *Analisis Kelayakan Bisnis dan Investasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hadli, M., Syahrul, I., & Wicaksono, D. A. (2023). *Manajemen Keuangan dan Penganggaran Perusahaan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Inilah.com. (2025, Februari 27). Sistem perpajakan Coretax bermasalah, wajib pajak mengeluh. *Inilah.com*. <https://inilah.com>
- Irsandy, C. (2014). Efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi. *Jurnal Akuntansi*.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Revisi 2018). Andi.
- Nugroho, H. (2022). Peran inovasi sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018.
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2024). Analisis manajemen strategi kebijakan pembaharuan core tax administration system (CTAS) dalam upaya penguatan reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2).
- Resmi, S. (2020). *Perpajakan: Teori dan kasus*. Salemba Empat.
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). Transformasi sistem perpajakan di era digital: Tantangan, inovasi, dan kebijakan adaptif. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(4), 343–346. <https://www.journal.das-institute.com/index.php/citizen-journal/article/view/648>
- Sari, D. P., & Ramadhani, N. (2022). *Dasar-Dasar Penganggaran Perusahaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sipatuhar, T. T. U., & Tina, A. (2024). Efektivitas e-system dalam meningkatkan kepatuhan pajak: Tinjauan literatur terhadap transformasi digital dalam sistem perpajakan. *JATS (Journal of Audit and Tax Synergy)*, 1(1), 66–69. <https://jurnal.line.or.id/index.php/jats/article/view/78>
- Soemitro, R. (2002). *Asas dan dasar perpajakan 1*. Eresco.
- Sulastrri, N., & Rahmawati, I. (2021). *Manajemen CSR: Strategi dan Implementasi di Era Digital*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009.

Biodata Penulis

Helvyana Wulandari, Lahir di Sidoarjo, 13 Desember 2003. Menempuh Pendidikan S1 Akuntansi di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.