

Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penggunaan Aplikasi E-Faktur Dalam Prosedur Pembuatan Faktur Pajak Dan Pelaporan SPT Masa PPN Pada PT. XYZ

Hastidar Puspa Lenia Suci^{1*}, Hadi Samanto², Rukmini³

¹²³Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Sukoharjo, Indonesia

Alamat Email:

hastidarpuspa93@gmail.com¹, hadisamanto6110@gmail.com², rukmini.stie.aas@gmail.com³

Sitasi Artikel:

Suci, H. P. L., Samanto, H., & Rukmini., (2025). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penggunaan Aplikasi E-Faktur Dalam Prosedur Pembuatan Faktur Pajak Dan Pelaporan SPT Masa PPN Pada PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis*, 4(2), 786-794.

Abstract: *This study aims to analyze the effectiveness and efficiency of the e-Faktur application in tax invoice issuance and VAT periodic return reporting at PT. XYZ. A qualitative descriptive approach was employed using interviews, observations, and document analysis. Effectiveness was measured through three indicators — accuracy of use, usefulness, and goal attainment — while efficiency was assessed through seven indicators including time, labor, and cost savings, accuracy, data security, reduced storage needs, and reporting convenience. The findings show that the effectiveness of e-Faktur reached 66.7%, categorized as moderately effective, where accuracy and usefulness were achieved but goal attainment was not optimal due to unstable internet connectivity. Meanwhile, efficiency reached 85.7%, categorized as efficient, with major advantages in saving time, cost, and storage space, although reporting convenience was still hindered by technical issues. These results highlight that e-Faktur contributes more significantly to efficiency than effectiveness, while also underlining the need for infrastructure improvements to optimize its benefits.*

Keywords: *e-Faktur, effectiveness, efficiency, taxation.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi e-Faktur dalam pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT Masa PPN pada PT. XYZ. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen perusahaan. Efektivitas diukur berdasarkan tiga indikator, yaitu ketepatan penggunaan, hasil guna, dan menunjang tujuan, sedangkan efisiensi diukur melalui tujuh indikator meliputi penghematan waktu, tenaga, biaya, akurasi, keamanan data, ruang arsip, dan kemudahan pelaporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas e-Faktur mencapai 66,7% atau termasuk kategori cukup efektif, di mana ketepatan penggunaan dan hasil guna tercapai, namun tujuan utama belum optimal akibat kendala jaringan. Sementara itu, efisiensi mencapai 85,7% atau masuk kategori efisien, dengan keunggulan utama pada penghematan waktu, biaya, dan ruang arsip, meskipun kemudahan pelaporan masih terkendala teknis. Temuan ini menegaskan bahwa e-Faktur lebih dominan memberikan manfaat pada aspek efisiensi dibandingkan efektivitas, sekaligus menunjukkan perlunya perbaikan infrastruktur pendukung agar manfaatnya semakin optimal.

Kata Kunci: *e-Faktur, efektivitas, efisiensi, perpajakan.*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada bidang perpajakan. Pemerintah Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), terus mendorong modernisasi administrasi perpajakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas layanan dan efisiensi kepatuhan wajib pajak. Salah satu inovasi penting adalah penerapan faktur pajak elektronik atau e-Faktur, yang mulai diwajibkan secara nasional sejak 2016. Penerapan e-Faktur sejalan dengan tren global digitalisasi perpajakan, di mana negara-negara anggota OECD juga mengadopsi sistem serupa untuk memperkuat transparansi dan mengurangi potensi kecurangan dalam administrasi pajak (OECD, 2020).

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan salah satu penyumbang penerimaan terbesar bagi negara. Oleh karena itu, sistem administrasi PPN harus dirancang sedemikian rupa agar mampu menjamin akurasi, transparansi, serta kemudahan bagi wajib pajak. Dalam praktiknya, faktur pajak memiliki fungsi vital sebagai bukti pemungutan PPN sekaligus dasar pelaporan SPT Masa PPN. Sebelum adanya e-Faktur, proses pembuatan faktur pajak dilakukan secara manual dengan dokumen kertas yang rentan disalahgunakan, misalnya penerbitan faktur fiktif atau keterlambatan pelaporan (Sulistiyowati et al., 2018). Penerapan e-Faktur diharapkan mampu menutup celah kelemahan tersebut dengan menghadirkan sistem berbasis digital yang lebih akurat, efisien, dan aman.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa adopsi e-Faktur membawa dampak nyata terhadap proses administrasi perpajakan perusahaan. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa e-Faktur membantu mengurangi beban administrasi, mempercepat proses pembuatan faktur, dan menekan biaya penyimpanan arsip karena dokumen dapat disimpan secara elektronik (Derina, 2023). Selain itu, keberadaan tanda tangan digital dan barcode meningkatkan aspek

keamanan, sehingga meminimalisir risiko faktur palsu (Maria et al., 2018). Namun, dalam implementasinya, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh perusahaan. Beberapa di antaranya adalah ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan pemahaman pengguna, hingga integrasi aplikasi e-Faktur dengan sistem akuntansi internal perusahaan (Nurhayati, 2022).

Sejumlah penelitian juga menyoroti manfaat dan kendala penerapan e-Faktur. Misalnya, Fitaloka et al. (2019) menunjukkan bahwa meskipun e-Faktur mempermudah pelaporan SPT Masa PPN, masih terjadi kesalahan input akibat kurangnya pengetahuan pengguna. Hal serupa diungkapkan oleh Pujiani dan Astuti (2022) yang menekankan bahwa pemanfaatan teknologi digital memang dapat meningkatkan efisiensi, tetapi tetap memerlukan dukungan infrastruktur dan literasi teknologi dari para penggunanya. Dengan demikian, efektivitas dan efisiensi e-Faktur tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, melainkan juga faktor pendukung di perusahaan.

Jika ditinjau dari literatur yang ada, terdapat research gap yang cukup jelas. Pertama, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada aspek kepatuhan wajib pajak dan fungsi normatif e-Faktur (Syam, 2020; Nurhayati, 2022), sementara kajian mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi pada level operasional perusahaan masih terbatas. Padahal, pemahaman tentang bagaimana sistem ini bekerja dalam konteks perusahaan sangat penting untuk menilai sejauh mana e-Faktur membantu atau justru menyulitkan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kedua, penelitian terdahulu cenderung *terfragmentasi*: ada yang membahas efektivitas, ada pula yang membahas efisiensi, tetapi sedikit yang menggabungkan keduanya secara komprehensif.

Penelitian ini menitikberatkan pada analisis terpadu efektivitas dan efisiensi penerapan e-Faktur di tingkat perusahaan swasta. Efektivitas dalam penelitian ini dievaluasi melalui tiga



indikator: ketepatan penggunaan, hasil guna, dan kesesuaian tujuan. Sementara itu, efisiensi dilihat dari tujuh indikator, yaitu penghematan waktu, tenaga, biaya, akurasi, keamanan data, efisiensi ruang penyimpanan, dan kemudahan pelaporan. Pendekatan ini lebih komprehensif dibanding penelitian sebelumnya yang hanya menyoroti salah satu aspek. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi celah literatur, tetapi juga memberikan pemahaman praktis tentang implementasi e-Faktur bagi perusahaan.

Urgensi penelitian ini semakin menguat dengan adanya transformasi digital yang dipercepat pascapandemi COVID-19. Menurut Yuniar dan Puspitasari (2021), pandemi mendorong percepatan penggunaan sistem digital di sektor perpajakan karena pembatasan interaksi tatap muka. Hal ini memperlihatkan bahwa e-Faktur bukan lagi sekadar opsi, melainkan kebutuhan agar proses administrasi perpajakan tetap berjalan efektif dalam situasi darurat sekalipun. Dengan demikian, penelitian mengenai efektivitas dan efisiensi e-Faktur menjadi semakin relevan untuk memastikan bahwa sistem ini mampu menjawab kebutuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan mengevaluasi efisiensi penggunaan e-Faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis berupa masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi administrasi perpajakan, serta kontribusi akademis berupa pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi teknologi perpajakan di Indonesia.

2. Tinjauan Teoritis

Konsep efektivitas dan efisiensi menjadi dasar penting dalam menilai keberhasilan penerapan suatu sistem, baik dalam konteks manajerial maupun kebijakan publik. Efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu kegiatan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi

menekankan pada bagaimana tujuan tersebut dicapai dengan penggunaan sumber daya minimal (Nurhayati, 2022). Dengan kata lain, efektivitas lebih menekankan hasil (outcome), sedangkan efisiensi menyoroti proses (input-output). Dalam konteks administrasi perpajakan, kedua konsep ini menjadi tolok ukur apakah inovasi digital yang diterapkan benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mengurangi beban wajib pajak (Derina, 2023; Syam, 2020).

Dalam praktik perpajakan modern, efektivitas berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak. OECD (2020) menegaskan bahwa sistem administrasi pajak yang efektif harus mampu memastikan kepatuhan dengan cara yang sederhana dan tidak memberatkan. Sebaliknya, efisiensi berhubungan dengan biaya kepatuhan (compliance cost) dan biaya administrasi (administrative cost) yang harus ditekan seminimal mungkin agar sistem perpajakan berkelanjutan (Zhang & Gao, 2020). Oleh karena itu, suatu inovasi perpajakan seperti e-Faktur perlu diuji tidak hanya dari aspek legalitas dan kepatuhan, tetapi juga dari efektivitas serta efisiensi penggunaannya.

E-Faktur merupakan salah satu inovasi digital yang dihadirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menjawab tantangan administrasi PPN. Menurut Mardiasmo (2018), e-Faktur adalah faktur pajak elektronik yang dilengkapi kode unik, barcode, dan tanda tangan digital sebagai bukti pemungutan pajak. Tujuan utamanya adalah mengurangi praktik faktur pajak fiktif, mempercepat proses pembuatan faktur, dan mempermudah pelaporan SPT Masa PPN. Selain itu, e-Faktur diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akurasi data, serta mengurangi beban administrasi, baik bagi DJP maupun Pengusaha Kena Pajak (PKP).

Seiring dengan penerapannya, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa e-Faktur



memberikan dampak positif terhadap administrasi perpajakan. Penelitian Derina (2023) menyimpulkan bahwa penerapan e-Faktur mampu meningkatkan kepatuhan PKP karena lebih mudah digunakan dan mempercepat proses pelaporan. Temuan ini sejalan dengan Nurhayati (2022) yang menekankan bahwa e-Faktur efektif dalam mendukung kepatuhan pelaporan, meskipun masih ada kendala teknis, terutama jaringan internet. Selanjutnya, penelitian Pujiani dan Astuti (2022) memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi, termasuk dalam konteks sistem keuangan desa, terbukti meningkatkan efisiensi dengan menekan biaya dan waktu pengelolaan dokumen.

Dari sisi keamanan, penelitian Zhang dan Gao (2020) di negara berkembang menunjukkan bahwa sistem e-invoicing mampu meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi penghindaran pajak. Studi serupa oleh Al-Shammari (2021) di Kuwait menemukan bahwa penerapan faktur elektronik meningkatkan integritas data pajak dan mengurangi praktik manipulasi laporan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa tren global mendukung digitalisasi perpajakan sebagai upaya membangun sistem yang lebih kredibel.

Di Indonesia, penelitian Maria et al. (2018) menemukan bahwa penerapan e-Faktur di CV Wastu Citra Pratama mempercepat proses pembuatan faktur dan pelaporan, tetapi hambatan teknis seperti kesalahan input dan ketidakpahaman pengguna masih sering muncul. Penelitian Fitaloka et al. (2019) menegaskan hal serupa, bahwa pelatihan dan sosialisasi bagi pengguna menjadi kunci keberhasilan penerapan sistem digital ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesiapan sumber daya manusia sama pentingnya dengan kesiapan infrastruktur teknologi.

Pandemi COVID-19 juga mempercepat adopsi sistem digital di bidang perpajakan. Yuniar dan Puspitasari (2021) menekankan bahwa pembatasan interaksi tatap muka mendorong wajib pajak semakin bergantung pada sistem online seperti e-

Faktur. Hal ini memperlihatkan bahwa e-Faktur bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan untuk menjamin kelangsungan administrasi perpajakan di masa krisis. Studi lain oleh Widodo et al. (2021) menunjukkan bahwa pandemi mendorong percepatan transformasi digital di berbagai lembaga pemerintah, termasuk DJP, sehingga sistem elektronik menjadi tulang punggung administrasi.

Meskipun begitu, riset juga menunjukkan adanya keterbatasan. Menurut Sulistyowati et al. (2018), efisiensi e-Faktur dapat terhambat oleh keterbatasan infrastruktur jaringan di daerah tertentu. Pujiani dan Astuti (2022) bahkan menegaskan bahwa tanpa dukungan teknologi yang memadai, digitalisasi administrasi bisa menimbulkan masalah baru berupa keterlambatan proses dan frustrasi pengguna. Di sisi lain, penelitian Alawattage et al. (2021) di Sri Lanka menyoroti bahwa transformasi digital perpajakan seringkali menghadapi resistensi dari pengguna karena perubahan sistem membutuhkan adaptasi.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa e-Faktur memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas administrasi perpajakan. Namun, potensi tersebut hanya dapat terwujud apabila faktor internal perusahaan (seperti pemahaman pengguna dan kesiapan sistem akuntansi internal) serta faktor eksternal (seperti infrastruktur jaringan dan dukungan regulasi) dapat berjalan seiring. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi empiris mengenai efektivitas dan efisiensi e-Faktur dapat diwujudkan dalam praktik di perusahaan swasta, sekaligus menawarkan rekomendasi untuk mengatasi kendala yang ada.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi e-Faktur dalam prosedur pembuatan faktur pajak dan pelaporan



SPT Masa PPN pada PT. XYZ. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk menggali fenomena yang kompleks dan kontekstual, khususnya terkait pengalaman pengguna, persepsi, serta kendala yang muncul dalam implementasi sistem. Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif memberikan ruang untuk memahami makna di balik perilaku dan tindakan responden melalui data yang bersifat naratif. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya menggambarkan proses teknis penggunaan e-Faktur, tetapi juga memberikan analisis tentang sejauh mana sistem ini efektif dan efisien menurut pengalaman praktis pengguna di lapangan.

Lokasi penelitian ini adalah PT. XYZ, sebuah perusahaan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan diwajibkan menggunakan aplikasi e-Faktur. Subjek penelitian meliputi pihak-pihak internal perusahaan yang terlibat langsung dalam pengelolaan administrasi perpajakan, terutama staf bagian keuangan dan akuntansi. Responden dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan keterlibatan mereka dalam penggunaan e-Faktur, sehingga informasi yang diperoleh lebih relevan dan mendalam. Sugiyono (2020) menekankan bahwa purposive sampling tepat digunakan dalam penelitian kualitatif karena fokusnya bukan pada jumlah responden, melainkan pada kualitas informasi yang diperoleh.

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan staf keuangan dan akuntansi mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan e-Faktur, kendala yang dihadapi, serta penilaian terhadap efektivitas dan efisiensi sistem. Wawancara dilakukan dengan panduan semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki kerangka pertanyaan, namun responden dapat menjawab secara bebas dan luas sesuai pengalaman mereka (Kvale, 2021). Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT

Masa PPN menggunakan e-Faktur, sehingga dapat melihat alur kerja dan kesesuaian praktik dengan regulasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan seperti faktur pajak elektronik, laporan SPT Masa PPN, serta peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Data sekunder ini berfungsi sebagai bahan pembandingan untuk memverifikasi hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara mengelompokkan hasil wawancara dan observasi ke dalam kategori efektivitas dan efisiensi sesuai indikator yang digunakan. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel agar pola serta kecenderungan dapat terlihat lebih jelas. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola yang ditemukan, sekaligus memverifikasi kesimpulan dengan data lain agar hasil penelitian lebih akurat.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber, metode, maupun teori. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi metode ditempuh dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data, sedangkan triangulasi teori dilakukan dengan membandingkan temuan penelitian dengan teori serta penelitian terdahulu (Denzin, 2017). Selain itu, peneliti juga melakukan member checking dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada responden, sehingga data yang digunakan benar-benar sesuai dengan pengalaman nyata di lapangan. Dengan metodologi ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan analisis yang valid, reliabel, dan dapat memberikan kontribusi praktis maupun



teoretis bagi pengembangan sistem perpajakan digital di Indonesia.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menguraikan penerapan e-Faktur dilakukan di PT. XYZ, baik pada tahap pembuatan faktur pajak maupun pelaporan SPT Masa PPN. Secara umum, prosedur pembuatan faktur pajak sudah sesuai dengan ketentuan PER-24/PJ/2012. Proses dimulai dari penginputan data transaksi, kemudian sistem menghasilkan faktur pajak elektronik dengan barcode dan tanda tangan digital. Fitur ini memberikan jaminan keabsahan dokumen. Walaupun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan, seperti kesalahan input nominal, perbedaan data transaksi dengan konsumen, serta gangguan jaringan internet yang menghambat proses upload faktur. Meski ada kendala, responden menyatakan bahwa e-Faktur lebih memudahkan dibandingkan sistem manual karena dapat dilakukan kapan saja dan hasil faktur dapat dikirim dalam bentuk file digital tanpa dicetak.

Proses pelaporan SPT Masa PPN di PT. XYZ juga telah mengikuti ketentuan PER-29/PJ/2015. Melalui aplikasi e-Faktur, data faktur yang sudah dibuat digabungkan dan secara otomatis menghasilkan file CSV yang setara dengan formulir 1111. Dokumen tersebut kemudian diunggah ke situs resmi DJP Online. Proses ini lebih praktis dibandingkan dengan sistem manual karena tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaporan SPT dapat diselesaikan dalam satu hari jika data transaksi sudah lengkap. Hambatan yang ditemukan adalah keterlambatan pelaporan akibat gangguan jaringan saat proses upload. Namun, secara keseluruhan, perusahaan merasakan kemudahan yang signifikan dalam penggunaan sistem e-Faktur.

Efektivitas penerapan e-Faktur dianalisis berdasarkan tiga indikator utama, yaitu ketepatan penggunaan, hasil guna, dan menunjang tujuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua indikator telah tercapai, sedangkan satu indikator belum

optimal. Ketepatan penggunaan dinilai efektif karena faktur pajak yang diterbitkan sesuai dengan aturan yang berlaku dan berfungsi sebagai bukti pungutan PPN. Hasil guna juga tercapai karena e-Faktur memberikan manfaat berupa kemudahan pengawasan, pengendalian transaksi, serta meminimalkan risiko faktur fiktif. Namun, indikator menunjang tujuan belum sepenuhnya efektif karena adanya kendala jaringan yang dapat menghambat kelancaran pelaporan.

Sementara itu, efisiensi dianalisis melalui tujuh indikator, yang semuanya dinyatakan terpenuhi. E-Faktur terbukti menghemat waktu karena pembuatan faktur hanya memerlukan waktu rata-rata lima menit. Penghematan tenaga tercapai karena pelaporan dapat dilakukan secara daring tanpa mendatangi KPP. Dari sisi biaya, penggunaan kertas berkurang drastis sehingga biaya operasional menjadi lebih rendah. Akurasi terjamin karena sistem menggunakan barcode, nomor seri faktur, dan tanda tangan digital. Keamanan data juga meningkat melalui sertifikat digital. Selain itu, perusahaan tidak lagi membutuhkan ruang arsip fisik karena faktur dapat disimpan dalam bentuk file. Terakhir, pelaporan SPT Masa PPN menjadi lebih mudah karena dapat dilakukan secara online kapan pun dibutuhkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Faktur di PT. XYZ lebih unggul pada aspek efisiensi dibandingkan efektivitas. Efektivitas tercatat pada tingkat cukup efektif (66,7%), karena meskipun penggunaan dan manfaat e-Faktur telah dirasakan, tujuan utama kelancaran administrasi belum tercapai optimal akibat hambatan teknis. Di sisi lain, efisiensi mencapai 85,7% (efisien), berkat kemampuan e-Faktur dalam menghemat waktu, biaya, ruang arsip, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data. Namun, aspek kemudahan pelaporan masih menjadi titik lemah yang perlu diperbaiki.

Untuk memudahkan pemahaman, hasil



penelitian dapat dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian: Efektivitas dan Efisiensi e-Faktur di PT. XYZ

Aspek	Indikator	Skor (1-5)	Kategori
Efektivitas	Ketepatan penggunaan	4	Efektif
	Hasil guna	4	Efektif
	Menunjang tujuan	2	Kurang Efektif
Total Skor Efektivitas	10 / 15 × 100%	66,7%	Cukup Efektif
Efisiensi	Menghemat waktu	5	Sangat efisien
	Menghemat tenaga	4	Efisien
	Menghemat biaya	5	Sangat efisien
	Akurasi	4	Efisien
	Keamanan dan kerahasiaan data	4	Efisien
	Menghemat ruang penyimpanan arsip	5	Sangat efisien
	Kemudahan pelaporan	3	Cukup efisien
Total Skor Efisiensi	30 / 35 × 100%	85,7%	Efisien

Sumber: Data diolah tahun 2024

Temuan ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan penerapan e-Faktur lebih dominan pada pengurangan beban operasional perusahaan, sementara aspek efektivitas masih memerlukan dukungan infrastruktur, terutama jaringan internet. Hasil ini sejalan dengan teori efektivitas dan efisiensi yang menekankan pentingnya pencapaian tujuan secara tepat (efektivitas) dan optimalisasi penggunaan sumber daya (efisiensi) (Nurhayati, 2022; Syam, 2020). Dalam praktik di PT. XYZ, efisiensi lebih menonjol karena aplikasi e-Faktur terbukti mampu menghemat waktu, biaya, dan ruang penyimpanan, sekaligus meningkatkan akurasi serta keamanan data. Akan tetapi, efektivitas belum sepenuhnya optimal karena tujuan utama berupa kelancaran pelaporan pajak masih terhambat oleh faktor eksternal berupa ketidakstabilan jaringan internet.

Dari sisi teori, temuan penelitian ini menguatkan pandangan OECD (2020) bahwa digitalisasi administrasi pajak mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun, literatur juga menekankan bahwa efektivitas digitalisasi akan tercapai hanya jika sistem didukung oleh infrastruktur yang memadai.

Zhang dan Gao (2020) misalnya, menegaskan bahwa e-invoicing dapat meningkatkan efisiensi bisnis sekaligus memperbaiki kepatuhan pajak di Tiongkok, tetapi hasil tersebut baru terwujud setelah pemerintah memastikan kestabilan jaringan dan keamanan data. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peran infrastruktur menjadi variabel penting dalam menentukan keberhasilan penerapan e-Faktur.

Dari sisi penelitian terdahulu, hasil ini konsisten dengan temuan Derina (2023) yang menyatakan bahwa penerapan e-Faktur di Indonesia efektif dalam meningkatkan kepatuhan, meskipun kendala teknis seperti jaringan dan pemahaman pengguna masih sering muncul. Penelitian Pujiani dan Astuti (2022) juga menekankan bahwa digitalisasi keuangan desa meningkatkan efisiensi, tetapi keberhasilannya sangat tergantung pada kesiapan perangkat teknologi. Temuan ini bahkan diperkuat oleh Yuniar dan Puspitasari (2021) yang menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 mempercepat adopsi sistem digital, termasuk e-Faktur, namun sekaligus menyingkap keterbatasan infrastruktur yang belum merata di Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa perbedaan antara efektivitas dan efisiensi penerapan e-Faktur adalah persoalan nyata yang harus diperhatikan, bukan sekadar konsep teoretis.

Secara kritis, penelitian ini juga memberikan kontribusi akademis dengan menilai efektivitas dan efisiensi secara terpadu menggunakan indikator yang terukur. Hal ini memperkaya literatur yang selama ini lebih banyak fokus pada aspek kepatuhan semata. Dengan memberikan angka kuantitatif berupa 66,7% untuk efektivitas dan 85,7% untuk efisiensi, penelitian ini menghadirkan perspektif empiris yang lebih konkret. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem digital tidak otomatis efektif hanya karena diatur dalam regulasi, melainkan keberhasilannya juga



ditentukan oleh faktor eksternal dan kesiapan pengguna (Alawattage et al., 2021).

5. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan analisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-Faktur di PT. XYZ tergolong cukup efektif dalam hal ketepatan penggunaan dan hasil guna, namun belum sepenuhnya mendukung kelancaran pelaporan pajak akibat hambatan jaringan. Sebaliknya, dari sisi efisiensi, penerapan e-Faktur sangat membantu perusahaan dalam mengurangi beban administrasi, meningkatkan akurasi, dan menekan biaya operasional, dengan skor pencapaian 85,7%. Artinya, tujuan penelitian untuk menilai efektivitas dan efisiensi e-Faktur telah tercapai, dengan hasil yang menunjukkan keunggulan pada aspek efisiensi.

6. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu perusahaan, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke perusahaan lain atau sektor yang berbeda. Kedua, analisis efektivitas dan efisiensi dilakukan dengan indikator terbatas, sehingga masih ada aspek lain yang belum terukur, seperti dampak terhadap tingkat kepatuhan pajak jangka panjang. Ketiga, penelitian ini lebih menekankan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya sangat dipengaruhi oleh interpretasi responden dan konteks spesifik perusahaan.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian ini memberikan beberapa saran. Bagi perusahaan, perlu meningkatkan kompetensi staf dalam penggunaan e-Faktur agar kesalahan input data dapat diminimalkan, serta menyiapkan alternatif infrastruktur, seperti jaringan cadangan, untuk mengurangi hambatan teknis. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, perlu ada penguatan infrastruktur server dan jaringan internet, khususnya di daerah dengan koneksi lemah, serta penyediaan layanan bantuan teknis yang cepat. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif pada beberapa perusahaan di

berbagai sektor, menggunakan metode kuantitatif dengan sampel lebih luas, serta menilai dampak e-Faktur terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak secara langsung.

7. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing di Institut Teknologi dan Bisnis AAS Indonesia atas bimbingan yang diberikan, serta kepada manajemen dan staf PT. XYZ yang telah mendukung penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan doa dan motivasi hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Daftar Pustaka

- Alawattage, C., Wickramasinghe, D., & Uddin, S. (2021). Digitalization of tax administration in developing economies: Challenges and opportunities. *Critical Perspectives on Accounting*, 79, 102097. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2021.102097>
- Al-Shammari, B. (2021). E-invoicing and tax compliance: Evidence from emerging economies. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 11(4), 567–583. <https://doi.org/10.1108/JAEE-06-2020-0143>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denzin, N. K. (2017). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Routledge.
- Derina, N. (2023). Analisis efektivitas dan efisiensi penerapan e-Faktur PPN guna meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal EMBA*, 11(4), 11–20. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.50534>
- Fitaloka, N. I., Indrayono, Y., & Fadillah, H. (2019). Analisis penerapan e-Faktur dalam pelaporan SPT Masa PPN pada PT Mechatama Sinar Mulia. *Jurnal Online Mahasiswa Akuntansi*, 2(1), 1–15.

Kvale, S. (2021). *Doing interviews*. Sage.



- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Maria, A., Elim, I., & Budiarmo, N. S. (2018). Analisis penerapan e-Faktur dalam prosedur pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT Masa PPN pada CV Wastu Citra Pratama. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(4), 445–455.
<https://doi.org/10.32400/gc.13.03.20308.2018>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nurhayati, N. (2022). Analisis penggunaan, pemahaman dan efektivitas faktur elektronik dalam pelaporan ke SPT Masa PPN. *Warta Dharmawangsa*, 16(4), 1010–1026.
<https://doi.org/10.46576/wdw.v16i4.2451>
- OECD. (2020). *Tax administration 3.0: Digital transformation of tax administration*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0e3b0c3b-en>
- Pujiani, E. S., & Astuti, W. (2022). Analisis efektivitas dan efisiensi penerapan aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) dalam pengelolaan keuangan desa. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 2(3), 598–607.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, N. W., Amah, N., & Styaningrum, F. (2018). Analisis efektivitas dan efisiensi penerapan e-Faktur PPN. *Seminar Nasional & Call for Syariah Paper*, 5(1), 1–12.
- Syam, S. (2020). Pengaruh efektivitas dan efisiensi kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(2), 128–152.
- Widodo, T., Sari, R., & Putri, A. (2021). Digital transformation in Indonesian tax administration during COVID-19. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 5(1), 45–59.
- Yuniar, D., & Puspitasari, R. (2021). Digitalisasi administrasi perpajakan pasca pandemi COVID-19: Peluang dan tantangan. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(2), 77–89.
- Zhang, K., & Gao, Y. (2020). The impact of e-invoicing on tax compliance and business efficiency. *Journal of Accounting and Taxation*, 12(3), 45–56.
<https://doi.org/10.5897/JAT2020.0412>

