ANALISIS EFEKTIVITAS WEBSITE PSIAP PAJAKKU DALAM MENDUKUNG PEMBUATAN FAKTUR PAJAK KELUARAN DI PT PETROKIMIA GRESIK

Allya Azzahra[1], Astrini Aning Widoretno[2]

[1,2]*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur*
E-mail : 23013010238@student.upnjatim.ac.id[1], astrini.widoretno.ak@upnjatim.ac.id[2]

ABSTRAK

Implementasi Coretax oleh DJP sejak awal 2025 masih menghadapi kendala teknis yang menghambat penerbitan faktur pajak. Sebagai alternatif, PT Petrokimia Gresik menggunakan website PSIAP Pajakku untuk mendukung administrasi PPN. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penggunaan PSIAP Pajakku dalam pembuatan faktur pajak keluaran produk subsidi dan non-subsidi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi selama magang dan wawancara dengan staf pajak, dengan analisis berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSIAP Pajakku meningkatkan efisiensi kerja sebesar 70–90% melalui fitur *batch processing*, mengurangi risiko *duplicate upload*, serta menyediakan antarmuka yang lebih sederhana. Meskipun masih bergantung pada server DJP dan belum mendukung pelaporan SPT Masa PPN secara terpadu, PSIAP Pajakku terbukti efektif sebagai solusi pendukung administrasi perpajakan digital di perusahaan.

Kata Kunci : *Efektivitas, Coretax, PSIAP Pajakku, Faktur Pajak, PPN*

ABSTRACT

Since early 2025, the implementation of Coretax by the Directorate General of Taxes (DGT) has faced technical issues that hinder the issuance of tax invoices. As an alternative, PT Petrokimia Gresik utilizes the PSIAP Pajakku website to support VAT administration. This study aims to analyze the effectiveness of PSIAP Pajakku in issuing output tax invoices for subsidized and non-subsidized products. A descriptive qualitative approach was employed through internship observations and interviews with tax staff, with the analysis based on the DeLone and McLean Information Systems Success Model. The results indicate that PSIAP Pajakku improves work efficiency by 70–90% through its batch processing feature, reduces the risk of duplicate uploads, and provides a simpler user interface. Although it still depends on the DGT's central server and does not fully support integrated VAT return reporting, PSIAP Pajakku has proven to be an effective solution for supporting digital tax administration.

Keywords : *Efectivity, Coretax, PSIAP Pajakku, Tax Invoice, VAT*

PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap tata kelola penerimaan negara yang semakin efisien, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan telah mendorong banyak negara melakukan modernisasi sistem perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Pendekatan ini digunakan untuk mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak sekaligus mengoptimalkan pelaksanaan administrasi perpajakan agar lebih cepat dan efektif (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2022). Di Indonesia, langkah modernisasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan Core Tax Administration System (Coretax) oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam program inovasi digitalisasi. Sistem yang dikembangkan ini berfungsi sebagai sarana integrasi berbagai layanan dan proses perpajakan dalam satu ekosistem digital, sehingga pelaksanaan pelayanan dan pengawasan perpajakan dapat berjalan dengan lebih optimal (Arum, Lamsah, & Fitrianingsih, 2025).

Fenomena empiris menunjukkan bahwa implementasi Coretax sejak awal 2025 masih mengalami gangguan sistem yang menghambat proses administrasi perpajakan, seperti keterlambatan penerbitan faktur pajak dan error sistem yang berulang. Kondisi ini tidak hanya terjadi secara umum, tetapi juga dirasakan pada level perusahaan, termasuk di PT Petrokimia Gresik sebagai salah satu Pengusaha Kena Pajak (PKP) besar di Indonesia. Padahal, faktur pajak memiliki peran yang sangat strategis sebagai bukti pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sekaligus sebagai instrumen pengendalian kepatuhan pajak. Potensi permasalahan dalam pelaporan perpajakan, termasuk kemungkinan pemberian sanksi administratif, dapat terjadi ketika proses penerbitan faktur pajak tidak dilaksanakan secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan solusi alternatif yang mampu menjamin keberlangsungan proses administrasi perpajakan secara efektif dan efisien.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, PT Petrokimia Gresik menggunakan inovasi berbasis web berupa PSIAP yang diperoleh melalui pembelian lisensi selama lima tahun sebagai solusi alternatif dalam proses pembuatan faktur pajak keluaran. PSIAP dirancang untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi melalui mekanisme *batch processing*, integrasi data, serta peningkatan kecepatan dan akurasi sistem. Secara teoritis, keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur melalui model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang menekankan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih *(net benefits)* sebagai indikator utama efektivitas (DeLone & McLean, 2014). Dengan demikian, implementasi PSIAP menjadi relevan untuk dikaji lebih lanjut dalam konteks efektivitas sistem informasi perpajakan.

Literatur yang membahas pemanfaatan teknologi digital dalam sistem perpajakan memang terus bertambah, namun temuan yang tersedia masih menyisakan area kajian yang belum terungkap secara mendalam dan memerlukan penelitian lanjutan. Studi oleh Rahmi et al. (2024) dan Rizal et al. (2024) lebih berfokus pada aspek kebijakan dan strategi implementasi Coretax secara makro, tanpa mengkaji secara mendalam efektivitas sistem pada level operasional perusahaan. Meskipun Sipatuhar dan Tina (2024) telah membahas pemanfaatan sistem digital dalam meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan, kajian tersebut belum menjangkau evaluasi terhadap PSIAP sebagai bentuk pengembangan sistem administrasi perpajakan. Selain itu, penelitian Wulandari dan Raharjo (2026) di PT Petrokimia Gresik mengemukakan bahwa PSIAP berhasil mendukung proses penerbitan faktur pajak non-subsidi dengan lebih cepat dan tepat. Akan tetapi, keterbatasan fitur yang tersedia menyebabkan proses penerbitan faktur pajak subsidi masih memerlukan dukungan dari e-Faktur. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbarui kajian terkait PSIAP, khususnya setelah berbagai perbaikan sistem diterapkan. Berdasarkan hal tersebut,

penelitian lanjutan diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana PSIAP saat ini mampu mengelola penerbitan faktur pajak subsidi dan non-subsidi secara efektif dalam satu sistem yang terintegrasi serta mengatasi berbagai kendala yang masih ditemukan pada Coretax.

Secara konseptual, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah mengenai implementasi sistem informasi digital dalam administrasi perpajakan sekaligus memperkuat kajian terkait efektivitas pemanfaatan teknologi pada proses perpajakan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam mengaplikasikan model kesuksesan sistem informasi pada konteks perpajakan di Indonesia, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan tidak hanya membantu Direktorat Jenderal Pajak dan pelaku usaha dalam mengevaluasi implementasi sistem perpajakan digital yang telah berjalan, tetapi juga mendukung proses pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem yang lebih selaras dengan kebutuhan pengguna dan terhubung secara menyeluruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2023) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang bertujuan untuk memahami fenomena dalam kondisi alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Adapun penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan faktual mengenai efektivitas penggunaan PSIAP dalam pembuatan faktur pajak keluaran di PT Petrokimia Gresik. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung selama kegiatan magang untuk memperoleh gambaran mengenai proses kerja yang berlangsung di lapangan. Teknik observasi digunakan untuk mengamati aktivitas, prosedur kerja, serta kendala yang terjadi selama penggunaan sistem.

Selain observasi, penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara sebagai metode pengumpulan data. Menurut Creswell & Creswell (2023), wawancara kualitatif merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan terbuka (*open-ended*) agar partisipan dapat mengekspresikan pandangan dan pendapat mereka secara luas tanpa dibatasi oleh pilihan jawaban yang mengikat. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada staf pajak pada Departemen Keuangan PT Petrokimia Gresik yang terlibat langsung dalam penggunaan PSIAP. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria yang dikemukakan oleh Trundle, Gardner, & Phillips (2025), yaitu individu yang memahami objek penelitian, terlibat langsung dalam aktivitas yang diteliti, dan memiliki waktu untuk memberikan informasi secara memadai. Adapun data narasumber sebagai informan penelitian ada pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data informan penelitian

Jabatan	Gender	Usia
Kepala Seksi Pajak Pertambahan Nilai	Pria	34
Admin Pajak (PPN Keluaran)	Pria	30
Admin Pajak (PPN Masukan)	Pria	35

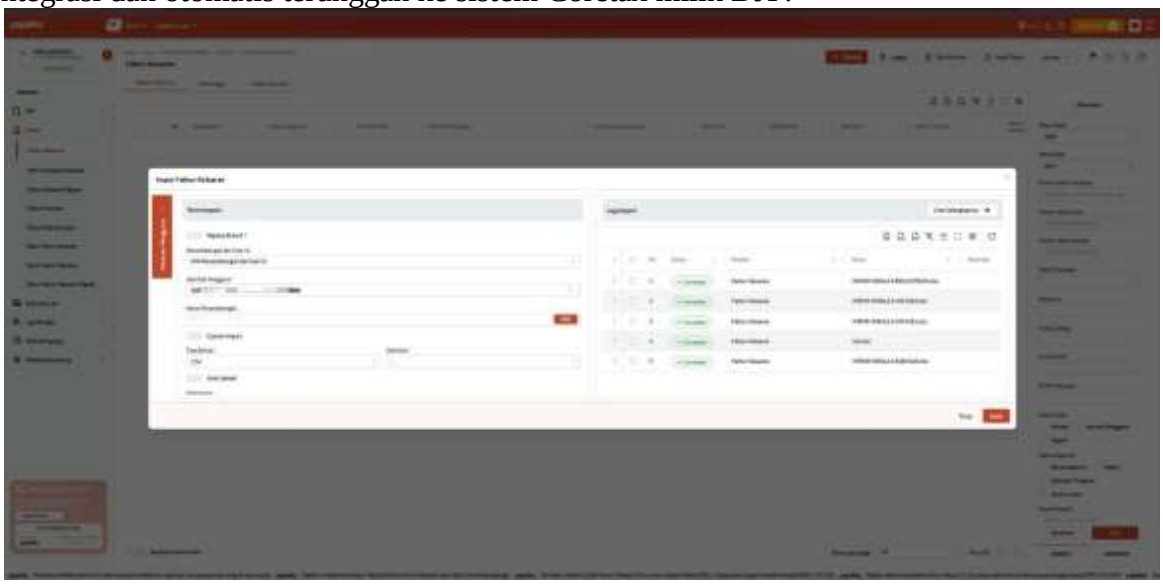
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014), yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan seleksi dan peringkasan terhadap data yang relevan dengan fokus penelitian, seperti efektivitas PSIAP, kendala dalam sistem, serta perbandingan dengan aplikasi perpajakan lainnya.

Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel hasil wawancara, dan dokumentasi proses penggunaan sistem agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diverifikasi secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung.

Dalam rangka memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi dan member check sebagai teknik pengujian keabsahan. Triangulasi ditempuh melalui perbandingan antara data wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, member check dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

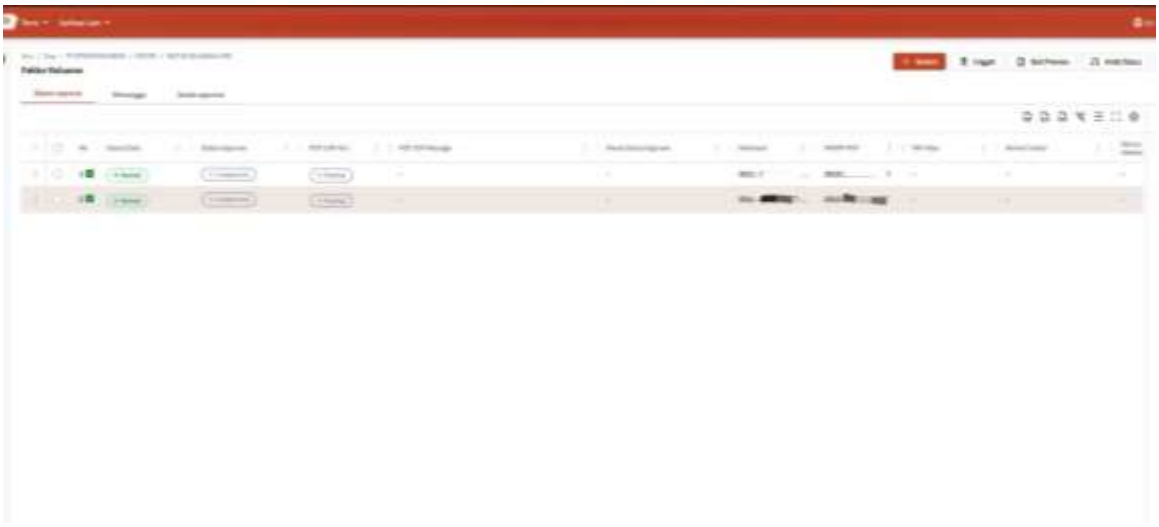
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, peneliti turut berpartisipasi pada penggunaan website Pajakku dalam proses pembuatan faktur pajak keluaran. Adapun caranya dimulai dari penarikan data melalui sistem SAP, kemudian data tersebut diolah serta divalidasi menggunakan Microsoft Excel. Setelah proses validasi selesai, data diunggah ke aplikasi perpajakan digital, yaitu platform PSIAP yang disediakan oleh mitra Pajakku. Melalui aplikasi ini, pengelolaan faktur keluaran dapat dilakukan secara terpusat dan sistematis, serta data faktur akan terintegrasi dan otomatis terunggah ke sistem Coretax milik DJP.



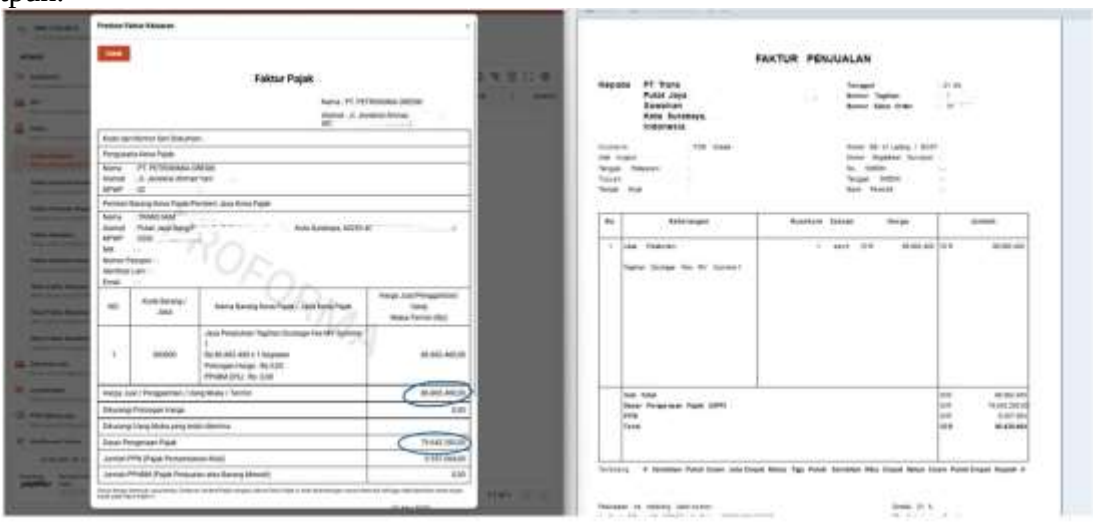
Gambar 1. Proses memasukkan data dari Excel ke dalam web Pajakku

Selanjutnya, sistem memulai proses impor data. Secara otomatis, sistem mengubah file Excel menjadi bentuk file faktur yang sudah sejalan dengan standar Direktorat Jenderal Pajak. Format ini mencakup beberapa informasi, yaitu NPWP milik klien, nomor seri pada faktur, tanggal terbit faktur, serta besaran pajak. Jika semua data sudah berhasil masuk, tampilan di sistem akan berubah seperti gambar di bawah ini.



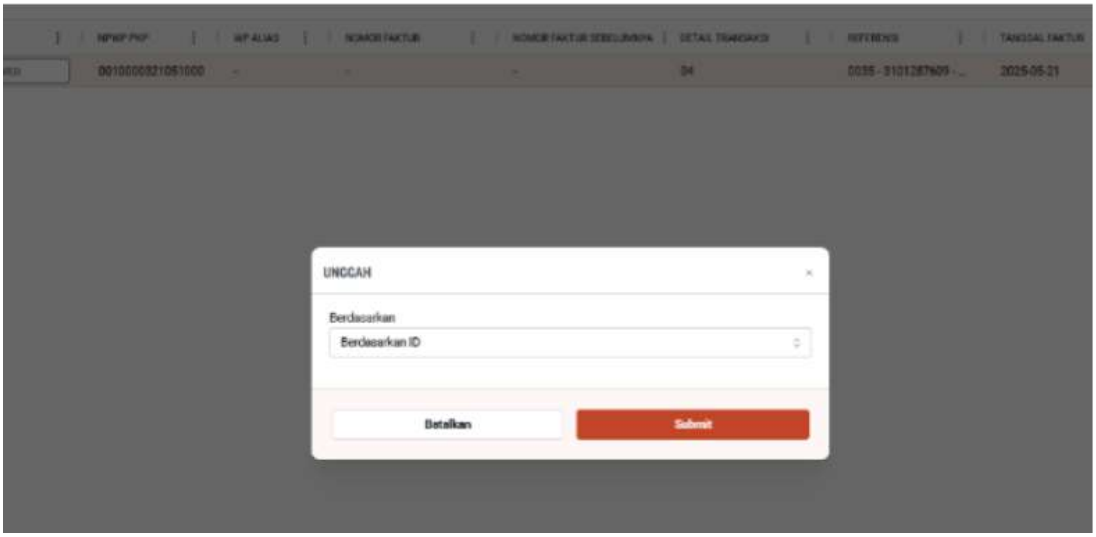
Gambar 2. Tampilan setelah proses impor data selesai

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, status yang menunjukkan "UNAPPROVED" menandakan apabila faktur pajak itu belum resmi dirilis. Setelah itu, semua data yang sudah dimasukkan perlu diperiksa ulang. Langkah ini penting sebagai bentuk kontrol internal, agar memastikan bahwa seluruh informasi di dalam faktur sudah benar dan tidak ada kesalahan sedikitpun.



Gambar 3. Tampilan pratinjau dan perbandingan faktur pajak keluaran sebelum diterbitkan

Sebelum faktur benar-benar terbit, perlu dilakukan verifikasi dengan mencocokkan satu per satu data pada faktur pajak terhadap dokumen penjualan asli. Data yang diperiksa meliputi nama lengkap klien, NPWP, alamat lengap klien, nomor dokumen faktur, jenis barang yang dibeli, jumlah barang yang dibeli, harga per satuan, total keseluruhan harga, serta nilai DPP dan PPN — persis seperti yang diperlihatkan pada Gambar 3. Pada tahapan ini, transaksi yang sedang diproses termasuk dalam kategori produk non-subsidi. Setelah semua data dipastikan sesuai dan tidak ditemukan kesalahan sedikit pun, kemudian dilanjutkan ke tahap penerbitan faktur pajak. Tahap selanjutnya ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. Tahapan mengunggah faktur pajak keluaran

Saat peunggahan data berlangsung, data faktur ini secara otomatis juga akan masuk ke sistem Coretax. Begitu proses unggah selesai, tampilan sistem akan berubah seperti yang ditunjukkan pada gambar berikutnya.



Gambar 5. Tampilan faktur pajak keluaran yang sukses diunggah

Seperti yang terlihat pada Gambar 5, tulisan "APPROVED" menandakan apabila faktur pajak keluaran sudah sukses di-*upload*. Salah satu kelebihan dari PSIAP adalah kemampuannya untuk menerbitkan faktur pajak secara langsung banyak (batch) sekaligus, jadi tidak perlu menerbitkannya satu per satu. Setelah berhasil terbit, faktur-faktur tersebut bisa diunduh dalam bentuk file ZIP yang berisi kumpulan dokumen PDF. File ini berguna untuk keperluan arsip, dicetak secara fisik, maupun untuk laporan bulanan kepada pelanggan atau PKP. Gambar dibawah ini menunjukkan tampilan faktur pajak yang sudah berhasil diunduh.



Gambar 6. Tampilan ekspor download faktur pajak telah berhasil

Setelah proses pengunduhan selesai, file ZIP yang berisi kumpulan faktur pajak tersebut kemudian diekstrak. Hasilnya, tampilan dari faktur pajak keluaran untuk produk non-subsidi yakni terlihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Faktur pajak keluaran untuk produk non-subsidi

Selanjutnya, untuk jenis produk subsidi, tampilan faktur pajak keluarannya seperti Gambar 8.



Gambar 8. Faktur pajak keluaran untuk produk subsidi

Perbedaan tampilan antara faktur pajak keluaran produk non-subsidi pada Gambar 7 dan produk subsidi pada Gambar 8 menunjukkan adanya variasi struktur data yang harus diproses oleh perusahaan. Untuk mengetahui bagaimana sistem PSIAP ini mempermudah para staf dalam mengelola kedua jenis transaksi tersebut di draf operasional harian, diperlukan penilaian langsung dari sudut pandang pengguna. Oleh karena itu, dilakukan wawancara mendalam dengan admin perpajakan Departemen Keuangan PT Petrokimia Gresik. Rangkuman hasil wawancara mengenai kepraktisan, kecepatan, hingga kendala teknis yang dihadapi disajikan secara rinci pada tabel berikut.

Tabel 2. Rangkuman jawaban responden wawancara

Pertanyaan	Keterangan
Menurut Anda, bagaimana kehadiran PSIAP membantu mempermudah pekerjaan sehari-hari dalam membuat faktur pajak keluaran?	PSIAP dinilai sangat membantu dalam proses pembuatan faktur pajak karena lebih praktis, efisien, dan memiliki tampilan yang lebih mudah dipahami dibandingkan Coretax. PSIAP mampu menangani transaksi dalam jumlah besar serta mempermudah proses impor, ekspor, dan pengelolaan data faktur pajak.
Sebelum sistem Coretax digunakan, apa saja kesulitan terbesar yang biasanya dialami oleh tim?	Kendala utama pada Coretax adalah tampilan yang kurang fleksibel, proses pengoperasian yang rumit, keterbatasan jumlah data yang dapat ditampilkan atau diunduh, sering terjadi error, buffering, bug, serta proses impor data yang kurang praktis untuk transaksi dalam jumlah besar.
Apakah inovasi web yang dihadirkan PSIAP sejauh ini sudah berhasil menyelesaikan masalah atau kesulitan tersebut?	PSIAP dinilai sudah cukup mampu mengatasi sebagian besar kendala pada Coretax, terutama dalam proses impor, ekspor, dan pengelolaan data faktur pajak. Selain itu, PSIAP memberikan dukungan teknis yang responsif melalui layanan bantuan khusus. Namun, beberapa fitur seperti pelaporan SPT masih belum sepenuhnya terintegrasi sehingga tetap memerlukan Coretax.
Setelah beralih ke PSIAP, bagaimana Anda melihat perubahan dari segi kecepatan kerja dan akurasi data faktur?	Kecepatan pembuatan faktur pajak meningkat secara signifikan, diperkirakan sekitar 70%–90% lebih cepat dibandingkan Coretax. PSIAP mempermudah proses rekonsiliasi dan pengolahan data dalam jumlah besar. Dari sisi akurasi, PSIAP dinilai cukup baik dan minim terjadinya duplicate upload, meskipun ketelitian pengguna tetap memengaruhi hasil akhir.
Selain hal-hal yang sudah dibahas tadi, perbedaan signifikan apa lagi yang paling Anda rasakan antara PSIAP dan Coretax?	PSIAP memiliki user interface yang lebih sederhana, ringan, dan mudah digunakan dibandingkan Coretax. Proses upload dan pengelolaan data pada PSIAP lebih cepat dan stabil, sedangkan Coretax sering mengalami error, maintenance, dan duplicate upload. Namun, pada

	beberapa fitur tertentu seperti prepopulate dokumen ekspor, Coretax dinilai masih lebih mudah digunakan.
Meskipun sudah menggunakan PSIAP, apakah masih ada kendala tertentu yang muncul? Jika ada, bisa tolong dijelaskan?	Kendala pada PSIAP masih ada, terutama terkait ketergantungan terhadap server Coretax karena PSIAP terintegrasi dengan sistem DJP. Selain itu, perubahan regulasi perpajakan, update tampilan sistem, serta kendala jaringan internet juga memengaruhi proses operasional pengguna.
Apa saja saran atau masukan Anda agar pengembangan PSIAP ke depan bisa lebih efektif lagi dalam mendukung administrasi pajak di PT Petrokimia Gresik?	Narasumber menyarankan agar PSIAP lebih menyempurnakan integrasi pelaporan pajak sehingga seluruh proses administrasi perpajakan dapat dilakukan dalam satu sistem. Selain itu, peningkatan stabilitas server, penyederhanaan tampilan yang konsisten, peningkatan performa sistem, serta pengembangan antarmuka yang lebih modern juga menjadi masukan utama pengguna.

Berdasarkan draf wawancara pada tabel di atas, terlihat jelas bahwa penggunaan PSIAP Pajakku memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam mendongkrak kecepatan pembuatan faktur pajak hingga 70%–90% dibandingkan sistem Coretax. Meski begitu, narasi wawancara tersebut masih bersifat deskriptif kualitatif. Agar ditarik kesimpulan yang lebih terukur, jawaban-jawaban informan tersebut perlu dikelompokkan secara objektif ke dalam variabel efisiensi, integrasi, serta akurasi sistem. Penjabaran mengenai kategorisasi temuan lapangan beserta implikasinya terhadap administrasi perusahaan dipaparkan secara terstruktur pada tabel analisis berikut.

Tabel 3. Klasifikasi temuan penelitian

Aspek Temuan	Indikator Analisis	Temuan PSIAP	Temuan Coretax	Implikasi Temuan
Efisiensi Proses	Mekanisme pemrosesan data	Dapat memproses ribuan hingga puluhan ribu data sekaligus melalui batch processing	Pemrosesan data terbatas per 50–500 data dan memerlukan tahapan berulang	PSIAP meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan perusahaan dengan volume transaksi besar
	Kebutuhan ekspor XML	Template impor dan ekspor lebih sederhana serta fleksibel digunakan	File XML tidak selalu support di beberapa perangkat seperti MacOS	PSIAP menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan

	Integrasi sistem	Terintegrasi dengan SAP dan terkoneksi dengan Coretax	Belum sepenuhnya mendukung kebutuhan operasional perusahaan	PSIAP lebih adaptif terhadap kebutuhan internal perusahaan
	Waktu proses	Proses upload, download, rekon, dan pembuatan faktur lebih cepat	Sistem sering mengalami maintenance, bug, dan loading berat	Efisiensi waktu kerja meningkat sekitar 70–90% dibandingkan Coretax
Akurasi dan Keandalan Sistem	Validasi data	Data hasil penarikan dinilai cukup akurat dan dapat dicross-check	Kadang terjadi data crash dan duplicate upload	PSIAP meningkatkan validitas administrasi perpajakan
	Konversi format Excel ke DJP	Template impor lebih mudah dipahami dan digunakan	Template impor lebih rumit dan perlu adaptasi	PSIAP mempermudah proses konversi dan pengolahan data
	Status penerbitan	Faktur dapat diterbitkan lebih cepat dan stabil	Penerbitan sering terkendala error sistem	Keandalan PSIAP dinilai lebih tinggi dibanding Coretax
Fleksibilitas dan Integrasi Sistem	Antarmuka sistem	Tampilan lebih user-friendly, simpel, dan mudah dipahami	Tampilan dinilai kaku dan kurang fleksibel	PSIAP meningkatkan kenyamanan pengguna
	Stabilitas koneksi	Relatif lebih stabil dalam operasional harian	Sering mengalami maintenance dan server error	PSIAP membantu memperlancar proses administrasi
	Adaptasi regulasi DPP	Lebih mudah menyesuaikan kebutuhan perusahaan	Perubahan aturan membutuhkan penyesuaian yang cukup sulit	PSIAP lebih fleksibel dalam mendukung perubahan operasional

Pengelompokan data pada tabel sebelum ini membuktikan bahwa web Pajakku sangat adaptif dan reliabel dalam mendukung kebutuhan operasional perusahaan, khususnya untuk pemrosesan data berskala besar. Guna menguji validitas temuan ini berdasarkan teori sistem informasi yang baku, draf analisis selanjutnya dikonversikan ke dalam dimensi evaluasi model kesuksesan DeLone dan McLean. Dimensi ini membedah efektivitas website ke dalam tiga pilar utama, yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Quality* (Kualitas Layanan). Matriks analisis efektivitas website Pajakku secara mendalam dapat dicermati pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Evaluasi kontribusi dan efektivitas sistem teknologi

Dimensi Evaluasi	Indikator Temuan	Kondisi pada PSIAP	Implikasi Analitis
System Quality	Kecepatan proses	Proses upload, download, dan penerbitan faktur lebih cepat dibandingkan Coretax	Meningkatkan efisiensi operasional administrasi perpajakan
	Kemudahan penggunaan (*interface*)	Tampilan lebih user-friendly, simpel, dan mudah dipahami	Meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna
	Kapasitas pemrosesan data	Mampu memproses ribuan hingga puluhan ribu data sekaligus	Mendukung kebutuhan perusahaan dengan transaksi besar
	Stabilitas sistem	Relatif lebih stabil meskipun masih bergantung pada server Coretax	Menunjukkan kualitas sistem lebih baik dibanding Coretax
	Integrasi sistem	Terintegrasi dengan SAP dan Coretax	Mendukung fleksibilitas proses administrasi pajak
Information Quality	Akurasi data	Data hasil penarikan dan pengolahan dinilai cukup akurat	Mendukung validitas administrasi perpajakan
	Validasi data	Data dapat dilakukan cross-check dengan Coretax	Mengurangi risiko kesalahan administrasi

	Risiko duplicate upload	Risiko upload ganda lebih kecil dibanding Coretax	Meningkatkan reliabilitas informasi
	Kesesuaian kebutuhan informasi	Informasi perpajakan lebih mudah diakses dan dipantau	Membantu efektivitas monitoring dan rekonsiliasi pajak
Service Quality	Dukungan teknis	Tersedia grup bantuan dan respons cepat dari vendor PSIAP	Mendukung penyelesaian kendala sistem secara cepat
	Respons layanan	Penanganan keluhan lebih cepat dibanding helpdesk Coretax	Meningkatkan kepuasan pengguna
	Pendampingan penggunaan sistem	Pengguna memperoleh bantuan langsung ketika terjadi error	Mempermudah adaptasi penggunaan sistem
Use & User Satisfaction	Intensitas penggunaan	PSIAP digunakan aktif dalam administrasi pajak masukan dan keluaran	Menunjukkan tingkat penerimaan sistem yang tinggi
	Respons informan	Pengguna merasa PSIAP lebih praktis, cepat, dan efisien	Menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang positif
	Kemudahan operasional	Navigasi dan pengelolaan data lebih nyaman	Meningkatkan pengalaman penggunaan sistem
Net Benefits	Efisiensi waktu kerja	Rekonsiliasi dan administrasi pajak menjadi lebih cepat	Memberikan dampak efisiensi operasional nyata
	Pengurangan error manual	Mengurangi risiko kesalahan input dan duplicate upload	Meningkatkan kualitas administrasi perpajakan
	Produktivitas kerja	Beban kerja administrasi menjadi lebih ringan	Mendukung peningkatan

		produktivitas staf pajak
Manfaat menyeluruh	PSIAP membantu proses administrasi perpajakan secara signifikan meskipun pelaporan masih melalui Coretax	PSIAP berfungsi sebagai solusi alternatif yang efektif bagi perusahaan

Secara keseluruhan, analisis efektivitas di atas memperlihatkan bahwa implementasi PSIAP melalui platform Pajakku telah memberikan solusi alternatif yang sangat efektif dalam mengatasi berbagai keterbatasan teknis yang ada pada sistem Coretax. Melalui dukungan fitur *batch processing* dan integrasi data yang baik, PSIAP terbukti andal dalam memproses penarikan hingga pembuatan ribuan dokumen faktur pajak secara sekaligus, baik untuk transaksi produk non-subsidi maupun produk subsidi di PT Petrokimia Gresik. Penggunaan website ini membawa dampak nyata pada peningkatan efisiensi waktu kerja staf pajak sebesar 70% hingga 90%, meminimalkan risiko kesalahan input seperti *duplicate upload*, serta menyajikan antarmuka pengguna (*user interface*) yang jauh lebih ringan, simpel, dan mudah dipahami dibandingkan Coretax.

Namun demikian, sebagai sistem pendukung yang terintegrasi secara langsung dengan server Direktorat Jenderal Pajak (DJP), operasional harian PSIAP masih memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap stabilitas server pusat Coretax. Ketika server pusat mengalami gangguan (*maintenance* atau *error*), proses sinkronisasi data pada PSIAP pun akan ikut terdampak. Selain itu, keterbatasan utama PSIAP saat ini terletak pada fitur pelaporan SPT Masa PPN dan pengolahan dokumen ekspor tertentu (*prepopulate*) yang belum sepenuhnya terintegrasi di dalam satu platform, sehingga pengguna masih harus beralih menggunakan Coretax untuk menyelesaikan pelaporan bulanan tersebut. Oleh karena itu, penyempurnaan integrasi fitur pelaporan serta peningkatan performa stabilitas server menjadi fokus perbaikan yang krusial untuk dikembangkan lebih lanjut. Melalui optimalisasi tersebut, diharapkan seluruh siklus administrasi perpajakan nantinya dapat diselesaikan dalam satu ekosistem sistem yang utuh, konsisten, dan semakin meningkatkan produktivitas staf tanpa hambatan teknis yang berulang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, website PSIAP Pajakku terbukti efektif dalam mendukung proses pembuatan faktur pajak keluaran untuk transaksi produk subsidi maupun non-subsidi di PT Petrokimia Gresik. Implementasi sistem ini mampu membantu perusahaan dalam menjalankan administrasi perpajakan secara lebih efisien, akurat, dan terintegrasi. Selain itu, PSIAP Pajakku memberikan kemudahan dalam pengelolaan data faktur pajak, memperlancar proses administrasi, serta mendukung kebutuhan operasional perusahaan dalam pengelolaan transaksi dengan volume yang besar. Temuan tersebut menunjukkan bahwa PSIAP Pajakku dapat menjadi solusi yang efektif dalam mendukung penerbitan faktur pajak keluaran di tengah berbagai tantangan implementasi sistem perpajakan digital.

Meskipun demikian, penggunaan PSIAP Pajakku masih memiliki beberapa keterbatasan, terutama terkait ketergantungannya terhadap sistem Coretax dan belum terintegrasinya seluruh fitur

administrasi perpajakan dalam satu platform. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan integrasi fitur, kualitas sistem, dan stabilitas operasional sehingga seluruh proses administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih optimal. Dengan adanya penyempurnaan tersebut, PSIAP Pajakku diharapkan mampu menjadi solusi administrasi perpajakan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Abigail, C. N., & Wijaya, K. A. S. (2025). *Implementasi sistem Coretax dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia: Studi kasus bidang keberatan, banding, dan pengurangan*. *Socio-political Communication and Policy Review*. https://ijespgjournal.org/index.php/shkr/article/view/278

Barus, R., Ahmad, M., & Rochimah, H. (2025). Efektivitas dan transparansi pengelolaan dana untuk peningkatan mutu pendidikan: *Systematic literature review* dan sintesis tematik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti, 12*(4), 1001–1016. https://doi.org/10.38048/jipcb.v12i4.5808

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax*. https://www.pajak.go.id/reformdjp/coretax/

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax DJP dan tax evasion*. https://stats.pajak.go.id/id/artikel/coretax-djp-dan-tax-evasion

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax DJP lebih unggul: Kelebihan fitur canggih yang tidak dimiliki pendahulunya*. https://pajak.go.id/index.php/id/artikel/coretax-djp-lebih-unggul-kelebihan-fitur-canggih-yang-tidak-dimiliki-pendahulunya

Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). *Evolusi e-Faktur*. https://www.pajak.go.id/id/artikel/evolusi-e-faktur

Direktorat Jenderal Pajak. (2025b). *Pembuatan faktur pajak melalui aplikasi e-Faktur client desktop*. https://www.pajak.go.id/id/pengumuman/pembuatan-faktur-pajak-melalui-aplikasi-e-faktur-client-desktop

Farchan, G. L. (2025). *A blockchain-based approach for secure and transparent e-Faktur issuance in Indonesia's VAT reporting system*. *arXiv*. https://arxiv.org/abs/2505.18157

Gunaratne, H., & Pappel, I. (2020). *Enhancement of e-invoicing systems by increasing the efficiency of workflows via disruptive technologies*. *arXiv*. https://arxiv.org/abs/2010.07636

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2022). *Tax administration 2022: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. https://www.oecd.org/tax/administration/tax-administration-2022.htm

Pajakku. (2025). *e-Faktur tak lagi berlaku? Begini cara buat faktur pajak pengganti lewat Coretax*. https://artikel.pajakku.com/e-faktur-tak-lagi-berlaku-begini-cara-buat-faktur-pajak-pengganti-lewat-coretax

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. (2014).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pembetulan Faktur Pajak. (2013).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax). (2024).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan. (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 Ilmu Administrasi*. https://journal.unpas.ac.id/index.php/jia/article/view

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

Saputra, H. T. (2024). Efektivitas pengambilan keputusan manajerial dalam rangka peningkatan kapasitas organisasi berbasis profit. *Journal of Economics, Management, Business, and Entrepreneurship, 2*(1), 48–55. https://doi.org/10.31537/jembe.v2i1.2246

Sipatuhar, T. T. U., & Tina, A. (2024). Efektivitas *e-system* dalam meningkatkan kepatuhan pajak: Tinjauan literatur terhadap transformasi digital dalam sistem perpajakan. *Journal of Audit and Tax Synergy, 1*(1), 66–69. https://jurnal.line.or.id/index.php/jats/article/view/78

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 23A. (1945).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (1983).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. (2021).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. (1983).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (2007).

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. (2009).

Wulandari, H., & Raharjo, Y. (2026). Analisis efektivitas web pembaruan sistem inti administrasi perpajakan (PSIAP) sebagai solusi pembuatan faktur pajak keluaran di PT Petrokimia Gresik. *Jurnal Riset Akuntansi Politala, 9*(1), 149–161.

Yulisfan, Y., Wahyu, A. B., Yani, I., & Hairani, I. F. (2025). *Literature review: Evolution and implementation of the concepts of effectiveness, efficiency, and economy in performance auditing*. *International Journal of Business and Applied Economics, 4*(3), 1219–1234. https://doi.org/10.55927/ijbae.v4i3.110