

BAB I

PENDAHULUAN

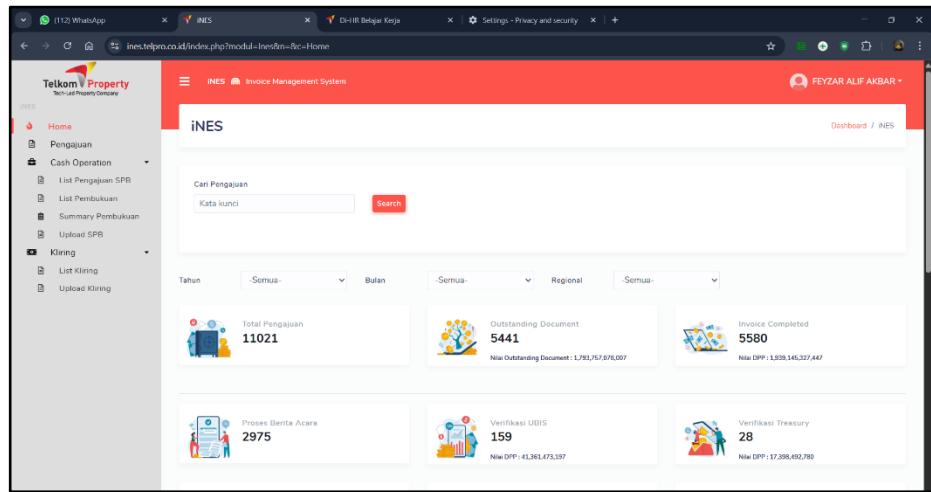
A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman, dunia saat ini sudah mengenal dengan digitalisasi yang dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis. Dalam hal ini, sistem teknologi informasi muncul sebagai salah satu produk dari perkembangan digitalisasi yang memiliki peran krusial dalam menunjang kelancaran operasional bisnis perusahaan. Sistem tersebut memfasilitasi pengelolaan data dan informasi dengan cara yang lebih efisien, tepat, dan saling terintegrasi, sehingga mendukung perusahaan dalam membuat keputusan yang akurat serta memperkuat posisi kompetitif di tengah persaingan bisnis yang semakin sengit. Karena itu, penerapan sistem teknologi informasi menjadi aspek strategis yang esensial bagi setiap organisasi kontemporer yang berupaya mencapai kinerja maksimal dan kesinambungan operasi bisnis.

Pada bidang keuangan perusahaan, penerapan sistem teknologi informasi menjadi semakin penting karena membantu dalam mempercepat pengelolaan administrasi, meminimalisir kesalahan pada sistem manual, dan membantu dalam pengambilan keputusan yang didasarkan pada data. Salah satu perkembangan yang semakin banyak dipakai adalah *Invoice Management System* atau elektronik invoice yang merupakan sistem digital untuk mengelola

invoice. Sistem invoice ini mampu membantu dalam proses pembuatan, pengiriman, dan mencatat invoice secara elektronik. *Invoice Management System* dirancang sebagai sebuah sistem digital yang menggantikan cara kerja manual yang nantinya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. *Invoice Management System* salah satu sistem digital yang dijadikan solusi dalam keuangan perusahaan saat ini. Dengan sistem ini, proses manajemen dokumen keuangan perusahaan menjadi lebih mudah, efisien dan efektif, sehingga dapat membantu operasional perusahaan terutama di bagian keuangan.

Saat ini, sistem *E-Invoice* atau *Invoice Management System* telah diterapkan di berbagai perusahaan yang salah satunya, yakni Telkom *Property*. Telkom *Property* merupakan anak perusahaan dari PT Telkom Indonesia dan bergerak dalam dunia *Property* serta pengelolaan aset PT Telkom Indonesia. Dunia usaha yang semakin berkembang ini, tentu perusahaan memiliki tantangan dalam hal efektivitas dan efisiensi terutama pada Divisi *Finance* Telkom *Property* yang merupakan bagian dari perusahaan yang berperan penting dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Kehadiran *Invoice Management System* pada Telkom *Property* diharapkan dapat menghadapi berbagai tantangan yang ada dan mampu membantu meningkatkan kinerja perusahaan.



Gambar 1. 1 Tampilan Dashboard *Invoice Management System* Telkom *Property*

Sumber: Data diolah Peneliti (2025)

Implementasi *Invoice Management System* pada divisi *Finance* Telkom *Property* berfungsi mengintegrasikan proses administrasi keuangan, approval, hingga pembayaran yang melibatkan langsung dengan vendor Telkom *Property*. Dalam hal penerapannya, tentu masih diperlukan analisis yang mendalam untuk pengembangan sistem dan evaluasi bagi perusahaan kedepannya. Oleh karena itu, peneliti menyebarkan survei pra-riset yang ditujukan guna mendapatkan hasil analisis dan informasi awal terkait dengan penerapan *Invoice Management System* pada divisi *Finance* Telkom *Property*. Peneliti melakukan survei dalam bentuk kuesioner yang disebarluaskan langsung kepada 13 karyawan divisi *Finance* pada Telkom *Property* melalui google form. Hasil dari survei ini bisa dijadikan referensi dalam evaluasi, rekomendasi, ataupun solusi untuk pengembangan *Invoice Management System* sesuai dengan penilaian pengguna dan kebutuhan pengguna seiring

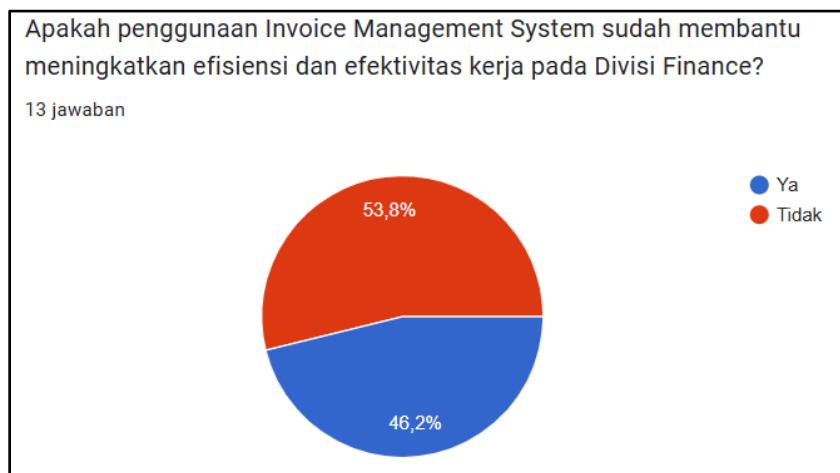
dengan perkembangan zaman. Berikut ini hasil survei yang disebarluaskan oleh peneliti.



Gambar 1. 2 Diagram Survei Pra Riset

Sumber : Diolah oleh penulis (2025)

Diagram diatas merupakan data yang diambil dari 13 responden sekaligus sebagai hasil survei pra riset yang berkaitan dengan kendala pengguna selama penerapan *Invoice Management System* pada divisi *Finance Telkom Property*. Berdasarkan diagram diatas, dapat dilihat hasil survei pra riset menunjukkan bahwa 61,5% responden merasa masih terdapat kendala selama penerapan sistem *Invoice Management System* masih terdapat kendala yang signifikan baik dari sisi teknis maupun operasional. Sedangkan hasil 38,5% responden lainnya tidak merasakan kendala dalam penerapan *Invoice Management System* pada Divisi *Finance Telkom Property*. Berdasarkan hasil survei yang disebarluaskan kepada 13 responden, maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala dalam proses penerapan *Invoice Management System* pada Divisi *Finance Telkom Property*.



Gambar 1.3 Diagram Survei Pra Riset

Sumber : Diolah oleh penulis (2025)

Diagram diatas merupakan data yang diambil dari 13 responden sekaligus hasil survei pra riset yang berkaitan dengan dampak penggunaan *Invoice Management System* dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pada divisi *Finance Telkom Property*. Berdasarkan diagram diatas, dapat dilihat hasil survei pra riset menunjukkan bahwa 53,8% responden merasakan penerapan sistem *Invoice Management System* sudah membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja Divisi *Finance Telkom Property*. Sedangkan hasil 46,2% responden lainnya tidak merasakan penerapan *Invoice Management System* berdampak dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Berdasarkan hasil survei yang disebarluaskan kepada 13 responden, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Invoice Management System* masih belum berdampak sepenuhnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pada Divisi *Finance Telkom Property*. Hal tersebut sejalan dengan informasi yang diperoleh peneliti bahwasanya sistem ini masih perlu peningkatan dan

penyesuaian lagi dalam proses implementasinya. Peneliti melihat bahwa masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki kedepannya, seperti kurang akuratnya sistem dan gangguan jaringan yang mempengaruhi sistem.

Selain melalui survei diatas, peneliti juga mengambil informasi dan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan langsung pada divisi *Finance Telkom Property*. Berdasarkan informasi yang peneliti telah ambil, dapat dilihat bahwa *Invoice Management System* pada Divisi *Finance Telkom Property* masih belum terimplementasi dengan baik sepenuhnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menilai bahwa terdapat hasil 60% penerapan *Invoice Management System* sudah baik dan 40% masih belum baik. Berdasarkan observasi, peneliti juga menemukan berbagai kendala, seperti gangguan jaringan, eror system yang masih sering terjadi, akurasi perhitungan pajak, dan proses kliring yang masih perlu ditingkatkan fiturnya. Oleh karena itu, implementasi *Invoice Management System* masih perlu ditingkatkan lagi baik dari sisi teknikal maupun operasional.

Saat ini, terdapat banyak penelitian terdahulu yang telah membahas terkait dengan elektronik invoice atau *Invoice Management System*. Namun, tidak semua penelitian memiliki tujuan yang sama dan antara penelitian satu dengan yang lainnya cenderung memiliki karakteristik tersendiri. Perbedaan penelitian juga dapat dilihat dari subjek dan objek yang diteliti, topik penelitian, dan metode yang dipakai. Selain itu, perbedaan juga sering muncul pada fokus analisis, misalnya ada penelitian yang menitikberatkan pada aspek

teknis sistem, sementara penelitian lain lebih menyoroti dimensi organisasi, kepatuhan, maupun perilaku pengguna dalam implementasinya. Misalnya, dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Irawati et al (2022) yang berjudul “The Effect of the Implementation of E-Invoice 3.0 and Taxable Person Compliance to Value Added Tax Revenue at KPP Pratama Pasar Rebo”. Penelitian tersebut menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menitikberatkan pada penerapan *E-Invoice* 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) terhadap proses pelaporan dan pembayaran PPN, serta pengaruhnya dalam mengoptimalkan pendapatan PPN di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo. Melalui studi ini, peneliti bermaksud mengeksplorasi keterkaitan antara keefektifan sistem e-invoice dengan pola kepatuhan wajib pajak, serta andil sistem tersebut dalam memperlancar administrasi dan mendorong kenaikan penerimaan pajak secara menyeluruh. Subjek penelitiannya yakni pengusaha kena pajak.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Arfani et al (2024) yang berjudul “Efektivitas Penerapan e-Faktur sebagai Upaya Pencegahan Faktur Pajak Fiktif”, metode yang dipakai yakni metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara. Penelitian ini berfokus pada topik terkait penerapan e-faktur dalam meminimalisir dan mencegah kecurangan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh penerapan e-Faktur mampu memperkuat keterbukaan dan tanggung jawab dalam proses pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Subjek pada penelitian ini yakni petugas ataupun wajib pajak pada KPP Pratama Bekasi Barat.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Nurdiansyah et al (2021) dengan judul “The Analysis of E-Invoice Implementation In Input Tax Control”, dengan menggunakan metode penelitian deskripitif kualitatif dan pengumpulan data melalui wawancara langsung. Penelitian ini fokus membahas terkait penerapan e-invoice yang dapat membantu pengendalian PPN masuk agar bisa lebih akurat dan transparan. Selain itu, studi ini juga bertujuan untuk mengungkap benefit, tantangan, serta tingkat keberhasilan penerapan e-invoice dalam memperbaiki kelancaran pengelolaan administrasi pajak dan mengurangi kesalahan rekam pajak masukan yang berpotensi memengaruhi proses pelaporan PPN di tingkat perusahaan. Subjek penelitian tersebut adalah seluruh karyawan dan karyawan yang berkaitan langsung dengan *e-invoice*.

Berdasarkan dari berbagai penelitian diatas dapat terlihat bahwa penelitian terdahulu lebih berfokus pada aspek kepatuhan pajak dan dampak sistem terhadap pengelolaan pajak. Sedangkan, penelitian yang kini dilakukan oleh peneliti memiliki kebaruan penetian yakni lebih berfokus pada menganalisis implementasi *Invoice Management System* di perusahaan, khususnya di industri properti dan anak usaha BUMN seperti Telkom *Property* dan hal ini masih terbatas. Sangat sedikit penelitian yang mengeksplorasi secara mendalam terkait kualitas sistem dan keberhasilan sistem dalam membantu operasional terutama pada divisi *Finance*. Oleh karena itu, terdapat gap penelitian yang mencakup ketiadaan kajian mengenai penerapan INES dari sudut pandang manajemen proses internal perusahaan. Hal ini menjadikan

penelitian ini krusial untuk menutup celah tersebut, khususnya dalam konteks digitalisasi pengelolaan invoice di perusahaan besar seperti Telkom Property. Hal ini diharapkan bisa mendalamai terkait kualitas sistem, kualitas layanan, pengalaman implementasi, dan solusi dalam mengatasi kendala terkait penerapan *Invoice Management System*.

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Telkom *Property* untuk melakukan evaluasi dan peningkatan sistem administrasi keuangan, sekaligus sebagai acuan bagi perusahaan sejenis yang berencana atau sedang mengembangkan terkait penerapan *Invoice Management System*. Selain itu, dengan adanya penelitian ini juga diharapkan mampu memperluas literatur terkait implementasi *Invoice Management System* atau invoice elektronik yang khususnya pada perusahaan properti. Penelitian ini bisa dijadikan bahan acuan bagi penelitian kedepan yang ingin mengkaji lebih lanjut terkait permasalahan yang terdapat dalam implementasi *Invoice Management System*.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang sesuai.

1. Bagaimana penggunaan INES dalam membantu pekerjaan Divisi *Finance* Telkom *Property*?
2. Bagaimana kualitas sistem dan layanan dalam penerapan INES pada Divisi *Finance* Telkom *Property*?

3. Bagaimana manfaat penerapan INES pada Divisi *Finance* Telkom *Property*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah peneliti rumuskan diatas, maka dapat diuraikan beberapa tujuan dari penelitian ini, yakni.

1. Menganalisis penggunaan INES dalam membantu pekerjaan Divisi *Finance* Telkom *Property*
2. Menganalisis kualitas sistem dan layanan dalam penerapan INES pada Divisi *Finance* Telkom *Property*
3. Menganalisis manfaat penerapan INES pada Divisi *Finance* Telkom *Property*

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai acuan dalam pengembangan serta penilaian penerapan terkait *Invoice Management System*.

Selain itu, dengan adanya penelitian ini, perusahaan mampu mengenali mengenai manfaat sistem dan berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapannya serta mengambil tindakan yang sesuai untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul, sehingga dapat meningkatkan penerapan *Invoice Management System* di masa mendatang.

2. Bagi Universitas

Penilitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian yang akan dilaksanakan di masa mendatang bagi universitas baik oleh dosen ataupun mahasiswa, khususnya penelitian yang berkaitan dengan aplikasi perkantoran dan invoice elektronik.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa memperluas kemampuan dalam menganalisis keberhasilan sistem teknologi di lingkungan kerja. Penelitian ini juga dapat memperkaya pemahaman, pengalaman, dan memberikan pandangan praktis tentang penerapan *invoice management system* di perkantoran.

