

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan suatu kontribusi wajib yang harus dibayarkan serta dilaporkan oleh wajib pajak kepada negara untuk tujuan kepentingan negara dan meningkatkan kemakmuran rakyat. Seperti yang tercantum pada Pasal 1 ayat 1 UU No 28 Tahun 2007 menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang baik itu untuk orang pribadi maupun badan yang memiliki sifat memaksa dengan berlandaskan undang-undang, dengan masyarakat tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk tujuan keperluan negara dalam meningkatkan kemakmuran rakyat. Dikarenakan pajak merupakan kontribusi wajib dibayarkan untuk tujuan kepentingan negara maka dibutuhkannya sistem yang saling berintegritas untuk meminimalisir kesalahan maupun kecurangan yang dapat merugikan negara maupun masyarakat. Sebagai bentuk integritas wajib pajak dan pemerintahan dibuatlah nomor pokok wajib pajak atau NPWP yang berisikan nomor dan berbentuk cetak sebuah kartu yang menjelaskan identitas wajib pajak dan sebagai sarana dalam melakukan administrasi perpajakan dalam melaksanakan hak dan kewajiban wajib pajak. NPWP dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran dan dalam pengawasan administrasi perpajakan (P2EB UGM, 2022). Maka dari itu NPWP merupakan sangat penting bagi sistem perpajakan agar wajib pajak dapat dijaga ketertibannya dalam melakukan pembayaran dan dapat diawasi terkait dengan administrasi

perpajakan oleh pemerintahan. Tentunya dalam kemajuan teknologi seperti sekarang mendorong masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan NPWP dan pada akhirnya dapat memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan mereka. Sistem perpajakan modern yang mencakup peraturan pelaksanaan dan juga sistem perpajakan berbasis elektronik akan terus dikembangkan untuk upaya menciptakan suatu sistem pertukaran informasi otomatis (automatic exchange of information) yang akan memberikan implikasi besar bagi negara Indonesia (Terampil pajak penghasilan YB Sigit Hutomo, 2018). Maka dari itu perkembangan teknologi dapat menunjang perkembangan sistem perpajakan modern yang dimana dapat memudahkan wajib pajak untuk melakukan hak dan kewajibannya, disisi lain teknologi digunakan untuk memberikan informasi perpajakan yang otomatis sehingga memberikan dampak besar bagi negara yang berpeluang menciptakan efisiensi dan juga efektifitas.

Dalam proses pengiriman kartu NPWP ini pastinya terdapat SOP atau Standar Operasional Prosedur yang harus ditaati sehingga dapat melaksanakan proses yang efektif dan efisien, sistematis, serta konsisten. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan serangkaian langkah-langkah tertulis yang terstandarisasi terkait dengan berbagai proses penyelenggaraan aktivitas suatu organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa. Berdasarkan

pengertian tersebut standar operasional prosedur menjelaskan bahwa setiap organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya dalam mencapai tujuannya pasti memiliki serangkaian langkah-langkah yang terstandarisasi untuk menciptakan proses efektif dan efisien, sistematis, serta konsisten. Salah satu dari manfaatnya adanya Standar Operasional Prosedur dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang kemungkinan disebabkan oleh pelaksana dalam melaksanakan tugasnya. Dengan begitu Standar Operasional Prosedur atau SOP memberikan acuan untuk melakukan pengendalian internal untuk meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah memberikan definisi terkait dengan pengendalian internal, bahwa pengendalian internal merupakan proses yang integral berdasarkan tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus, yang dilakukan oleh pimpinan dan pegawai untuk memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya tujuan dari organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan asset negara, serta ketaatan dalam peraturan perundang-undangan. Sistem Pengendalian Intern Pemerintahan merupakan sistem pengendalian internal yang diselenggarakan secara menyeluruh pada setiap lingkungan pemerintahan pusat dan daerah.

Sistem informasi akuntansi adalah organisasi yang terdiri dari formulir, catatan, dan laporan keuangan yang diatur secara terpadu untuk memenuhi kebutuhan informasi keuangan yang diperlukan oleh manajemen (Mulyadi, 2018a). Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan bagian dari sebuah

sistem informasi akuntansi yang dimana SOP berisi rincian catatan serta formulir yang digunakan dalam proses aktivitas organisasi untuk menghasilkan output yang dapat digunakan penggunanya. Tentunya dalam pengaplikasian sistem informasi akuntansi ini termasuk didalamnya pengaplikasian SOP sering kali terdapat kesalahan yang dapat menimbulkan output data yang tidak akurat sehingga tidak dapat digunakan oleh penggunanya. Dalam memasukan data dalam sistem terdapat yang namanya “*Garbage in-Garbage out*” yang dimana memiliki arti ketika memasukan suatu data yang memiliki kualitas yang buruk tentunya akan memberikan output yang buruk sehingga tidak dapat diandalkan oleh penggunanya, jika memang terjadi kesalahan dalam proses pelaksanaan Standar Operasional Produksi maka yang diperlukan oleh perusahaan melakukan pengendalian maupun evaluasi untuk meminimalisir kesalahan (Kilkenny & Robinson, 2018).

Penelitian ini tentunya pernah dilakukan walaupun dengan subjek yang berbeda seperti yang dilakukan oleh Ayu Apriyanti (2019) evaluasi sistem informasi penjualan kredit pada PD. Sinar Mas Hakasima Cabang Jember, penelitian ini dilakukan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari penelitian tersebut menemukan bahwa analisis dan evaluasi Sistem informasi akuntansi penjualan kredit diterapkan oleh PD. Cabang Masasasima Cabang Jember dalam memproses transaksi penjualan kredit sudah sesuai dengan prosedur dari sistem informasi akuntansi penjualan kredit. Selain itu terdapat penelitian yang dibuat oleh Farihah et al. (2021) yang meneliti tentang Evaluasi sistem

informasi akuntansi pemberian kredit pada Koperasi Rejeki Medan Jember, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan pengumpulan data dari wawancara dan observasi, penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa Koperasi Rejeki Medan Jember, terdapat dua penyebab kredit macet yaitu kurangnya analisis dan penilaian atas jaminan serta pendapatan nasabah dan ada bagian yang masih memiliki peran ganda. Simpulan, sistem informasi akuntansi pemberian kredit pada Koperasi Rejeki Medan Jember telah berjalan dengan baik, namun pada prosedur pemberian kredit masih perlu ditingkatkan lagi untuk mengantisipasi kredit bermasalah, sehingga dibutuhkan evaluasi sistem untuk memperbaiki prosedur pemberian kredit dengan cara 5c (capacity, collateral, character, capital, condition) 7p (purpose, personality, payment, party, prospect, profitability, protection), selain itu evaluasi dalam pembagian tanggung jawab juga penting dalam pelaksanaan bisnis. Penelitian terkait dengan evaluasi sistem juga pernah dilakukan oleh Qutsiyah et al. (2019) penelitiannya mengenai evaluasi sistem informasi akuntansi persediaan pada Dira supermarket (dira shopping center) Ambulu, dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh Dira Supermarket Ambulu terdapat beberapa prosedur yang tidak sesuai dengan konsep dan teori sehingga dibutuhkannya evaluasi sistem informasi akuntansi agar menghindari kesalahan dalam mencatat persediaan yang dipunyai. Selain itu terdapat penelitian dari Fulgentius Angger

Yudha (2023) terkait dengan evaluasi sistem standart operasional procedure siklus pengeluaran pada perusahaan treepark apartment & service karawang, metode analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner, penelitian ini memberikan kesimpulan sistem standart operational procedure yang dimiliki oleh perusahaan Treepark Apartment & Service belum memenuhi unsur – unsur pengendalian internal dan juga standart operational procedure yang dimiliki sudah tidak relevant dengan keadaan maka dari itu dibutuhkannya evaluasi sistem pada penyesuaian ulang pada flowchart standar operasional perusahaan berdasarkan lapangan atau tempat terjadinya proses bisnis. Selanjutnya penelitian terkait dengan evaluasi sistem ini juga pernah diteliti oleh Hasti (2018) yang membahas mengenai evaluasi sistem akuntansi penjualan kredit pada pt. sekawan mujur sejahtera makassar, penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, penelitian ini menghasilkan kesimpulan PT. Sekawan Mujur Sejahtera belum sepenuhnya efektif dan efisien dalam penggunaan sistem akuntansi penjualan kreditnya sehingga evaluasi sistem dibutuhkan untuk mengevaluasi pengendalian internal terhadap sistem akuntansi pada sistem penjualan. Maka dari itu berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat dipahami bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan evaluasi sistem merupakan hal yang penting ada dan harus dilakukan untuk meminimalisir dan memperbaiki kesalahan yang ada dalam kegiatan usaha.

Dalam pengaplikasian pelayanan pencetakan kartu NPWP secara online tersebut tentunya memiliki masalah yang berakibatkan tidak berhasil

terkirimnya kartu NPWP ke wajib pajak. Tidak terkirimnya kartu NPWP yang telah dibuat secara online ini disebabkan dari kesalahan manusia. Hal ini terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, yang dimana setiap harinya menerima ratusan permintaan pembuatan kartu NPWP online yang setelah diteliti dan dapat dikirimkan melalui Pos Indonesia, beberapa hari setelah pengiriman mendapatkan konfirmasi dari Pos Indonesia bahwa beberapa kartu NPWP yang dikirimkan pada saat hari pengiriman terdapat beberapa tidak terkirim, dan alasan yang sering terjadi adalah alamat tidak lengkap atau nomor telepon tidak dapat dihubungi, rumah tidak ditemukan, wajib pajak pindah rumah, sehingga pada akhirnya instansi Pos Indonesia yang akan mengirimkan kartu NPWP mengalami kesulitan dalam menemukan rumah wajib pajak. Maka dari itu kartu NPWP yang dikirimkan tersebut akan dikembalikan ke Kantor Pelayanan Pajak, sehingga tanpa pemberitahuan dari pihak Kantor Pelayanan Pajak tidak dapat mengkonfirmasi kepada wajib pajak bahwa kartu NPWP yang telah dibuat tidak terkirim sampai kepada wajib pajak, pada akhirnya wajib pajak harus datang sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mengambil kartu tersebut. Hal ini menjadi suatu masalah bagi wajib pajak yang membutuhkan kartu NPWP secepatnya untuk kepentingan pribadi wajib pajak. Dari permasalahan tersebut menjadi ketertarikan bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul untuk meminimalisir risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat oleh wajib pajak secara online.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul untuk meminimalisir risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat oleh Wajib Pajak secara online.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memberikan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul dalam meminimalisir risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat oleh Wajib Pajak secara online.

1.4 Pentingnya Penelitian

Menyadari bahwa kartu NPWP merupakan identitas wajib pajak yang digunakan untuk kepentingan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan maka kartu NPWP merupakan hal yang sangat penting. Dengan mengetahui kepentingan dari NPWP tersebut maka penerbitan atau pembuatan kartu haruslah berhasil dan sampai pada kepada wajib pajak terutama bagi masyarakat yang membuat NPWP secara online, hal ini dikarenakan kebanyakan masyarakat menginginkan efisiensi dan efektifitas. Jika terjadi kegagalan pada saat pengiriman kartu NPWP sampai ke wajib pajak baik itu karena masalah dalam ketidak lengkapan sistem maupun masalah kesalahan manusia maka akan mengakibatkan kerugian bagi wajib pajak yang membutuhkan kartu NPWP untuk keperluan pribadi. Dengan adanya masalah tersebut yang dapat merugikan pihak tertentu maka peneliti ingin meneliti terkait evaluasi desain sistem pada pembuatan kartu NPWP secara online, agar

dapat meminimalkan risiko tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online.

1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Penelitian ini akan fokus membahas evaluasi desain sistem pembuatan kartu NPWP online. Penelitian akan dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul yang dimana memiliki masalah dalam tidak terkirimnya kartu NPWP yang dibuat secara online.

1.6 Sistematika Penulisan

- **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini peneliti akan melakukan pembahasana mengenai latar belakan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, pentingnya penelitian, ruang lingkup dan Batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

- **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini peneliti akan membahas terkait dengan dasar-dasar teori dan penelitian terdahulu

- **Bab III Metodologi Penenlitan**

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai gambaran umum instansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, metode penelitian, sampel penelitian, populasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengujian validitas, dan langkah penelitian kualitatif.

- **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini peneliti akan membahas terkait dengan deskripsi sistem informasi pengiriman kartu fisik NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Bantul, kelemahan dan kelebihan sistem informasi pembuatan dan pengiriman karti fisik NPWP yang dibuat secara online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, analisis data pengendalian internal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, deskripsi saran bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.

- Bab V Penutup

Pada bab ini peneliti menjelaskan terkait dengan kesimpulan, saran, serta keterbatasan penelitian.

