

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1 Pengertian Sistem

Suatu sistem oleh Mulyadi (2016) didefinisikan sebagai suatu jaringan prosedur yang memiliki hubungan antara jaringan satu dengan yang lainnya dengan bentuk pola terpadu yang erat, yang secara bersamaan memiliki fungsi dalam mencapai kegiatan pokok perusahaan. Sedangkan, Romney dan Steinbart (2015) di dalam bukunya menjelaskan bahwa sistem merupakan sekumpulan dua atau lebih unsur yang saling berkaitan dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu yang terdiri atas beberapa subsistem yang mendukung berjalannya sistem yang lebih besar. Definisi sistem juga dikemukakan oleh Murdick (1993) sebagai bagian dari berbagai komponen yang membangun bagian beberapa prosedur atau berbagai model pengolahan dengan model pengoperasian data dan juga barang untuk memperoleh suatu informasi yang relevan dan mencapai tujuan bersama.

2.1.2 Pengertian Informasi

Secara etimologi kata informasi diambil dari bahasa Latin, yaitu *informatinem* yang memiliki arti kode, garis besar, atau ide. Suatu informasi bisa tersaji dalam berbagai macam bentuk, seperti dalam bentuk gambar, tabel, tulisan, audio, video,

dan lain sebagainya. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata informasi diartikan sebagai penerangan; pemberitahuan; kabar atau berita tentang sesuatu.

Menurut Agus Mulyanto (2009) informasi merupakan suatu sumber data yang memberikan gambaran atas suatu kejadian nyata yang diolah sedemikian rupa menjadi bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi siapa saja yang menerimanya. Suatu informasi dapat digolongkan baik atau berkualitas apabila memiliki beberapa hal berikut, antara lain:

1) Keakuratan

Suatu informasi tidak boleh mengandung adanya kesalahan, sehingga menyesatkan para pengguna atau pembaca

2) Kerelevanan

Suatu informasi harus bisa mengurangi ketidakpastian atas suatu hal karena berhubungan dengan tindakan pengambilan keputusan atas suatu keadaan

3) Kelengkapan

Suatu informasi yang harus tersampaikan secara keseluruhan dan tidak boleh ada bagian yang hilang, karena akan berpengaruh kepada persepsi para pengguna atau pembaca

4) Tepat Waktu

Suatu informasi mempunyai nilai apabila tersampaikan pada waktu yang tepat karena apabila suatu informasi lama diterima dan sudah usang, maka nilai dari informasi itu sudah tidak lagi berharga

2.1.3 Pengertian Akuntansi

Kata akuntansi merupakan adaptasi dari bahasa Inggris, yaitu *accounting*, yang berarti menghitung. Menurut *American Accpenerounting Association* (AAA), definisi dari akuntansi adalah serangkaian proses pengenalan, penghitungan, serta pelaporan informasi-informasi ekonomi, sehingga menghasilkan adanya penilaian serta pengambilan keputusan yang tepat dan jelas bagi pihak yang akan menggunakan informasi tersebut. Sedangkan *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) mendefinisikan akuntansi sebagai bentuk pencatatan, penggolongan, dan peringkasan yang tersaji dengan tepat dan dinyatakan dalam satuan mata uang. Secara garis besar, akuntansi dapat diartikan sebagai suatu informasi yang berkaitan dengan keuangan dalam bentuk angka dengan satuan mata uang sebagai bentuk pencatatan atas suatu transaksi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

2.1.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Definisi Sistem Informasi Akuntansi menurut Romney dan Steinbart (2015) adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah, dan menyimpan data, sehingga data-data tersebut terorganisir cara penyimpanan, pengelolaan, pengendalian dan pelaporan informasinya dengan cara dan juga prosedur-prosedur tertentu. Lalu, Bodnar dan Hopwood (2010) mengartikan Sistem Informasi Akuntansi sebagai kumpulan dari berbagai macam sumber daya, seperti Sumber Daya Manusia dan juga alat yang dibuat sedemikian rupa dengan tujuan untuk mengubah data menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunanya.

2.1.5 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi disusun untuk memberikan kemudahan kepada penggunaanya. Menurut Mulyadi (1993) Sistem Informasi Akuntansi ini memiliki empat tujuan utama, yaitu:

- 1) Memberikan berbagai macam data dan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha
- 2) Menghasilkan perbaikan atas data dan informasi yang sudah ada dalam hal mutu, ketepatan penyajian, maupun bentuk struktur informasinya
- 3) Memperbaiki pengendalian akuntansi dan internal untuk meningkatkan tingkat keandalan informasi akuntansi
- 4) Mengurangi pengeluaran biaya dalam hal penyelenggaraan pencatatan akuntansi

Dari keempat tujuan Sistem Informasi Akuntansi tersebut, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tujuan dari penyusunan Sistem Informasi Akuntansi berhubungan dengan kegiatan pengelolaan informasi transaksi keuangan dan nonkeuangan menjadi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pemakainya.

2.1.6 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di dalam proses pengaplikasiannya juga dirancang untuk memenuhi fungsi utama. Beberapa fungsi utama dari SIA antara lain:

- 1) Pengumpulan dan Penyimpanan Data

Fungsi utama disusunnya Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai media pengumpulan serta penyimpanan data yang berkaitan dengan kegiatan bisnis

perusahaan dengan maksud untuk meningkatkan keefektifan dan keefisienan berjalannya seluruh aktivitas.

2) Penyediaan Informasi sebagai Dasar Pengambilan Keputusan

Sistem Informasi Akuntansi juga berfungsi dalam penyediaan laporan keuangan yang berguna sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

3) Pengendalian Internal yang Layak

Sistem Informasi Akuntansi berperan dalam menciptakan pengendalian internal yang layak. Pengendalian yang dilakukan memastikan bentuk laporan kegiatan ekonom yang dibentuk telah sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku, sehingga hasilnya akan valid dan dapat dipercaya

2.1.7 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2015), terdapat enam komponen Sistem Informasi Akuntansi (SIA), antara lain:

- 1) Orang-orang yang mengaplikasikan sistem
- 2) Prosedur yang diterapkan selama proses pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data
- 3) Data mengenai organisasi dan kegiatan usahanya
- 4) Perangkat lunak (*software*) sebagai sarana untuk pengolahan data
- 5) Perangkat keras (*hardware*), termasuk komputer, perangkat periferal, dan perangkat jaringan komunikasi
- 6) Pengendalian internal dan langkah-langkah keamanan yang melindungi data

Keenam komponen tersebut memungkinkan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) untuk memenuhi tiga fungsi bisnis yang penting, antara lain:

- 1) Pengumpulan dan penyimpanan data tentang kegiatan organisasi, sumber daya, dan pribadi
- 2) Mengkonversikan berbagai macam data menjadi informasi yang berguna dalam perencanaan, pengendalian, serta evaluasi kegiatan suatu pihak terkait
- 3) Menyediakan sistem kendali yang layak untuk menjaga data-data penting milik organisasi

2.2 Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut Rochmat Soemitro (2011) adalah suatu bentuk pemindahan kekayaan dari rakyat yang ditujukan ke Kas Negara untuk membiayai berbagai pengeluaran rutin dengan bagian surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Lalu, Adriani (2014) menyatakan bahwa Pajak merupakan iuran terutang masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) oleh pihak yang wajib membayarnya menurut perundang-undangan yang berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berkaitan dengan negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2.2.2 Dasar Hukum Perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia berpedoman pada dasar hukum yang berlaku. Berikut ini merupakan dasar hukum yang mengatur perpajakan di Indonesia:

- 1) Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- 2) Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) yang diatur dalam UU Nomor 36 tahun 2008.
- 3) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan yang diatur dalam UU Nomor 42 tahun 2009.
- 4) Undang-Undang penagihan pajak dan surat paksa yang diatur dalam UU Nomor 19 tahun 2000.
- 5) Undang-Undang Pengadilan Pajak yang diatur dalam UU Nomor 14 tahun 2002.

2.2.3 Asas Perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia diberlakukan dengan berdasarkan kepada asas-asas. Berikut ini merupakan berbagai asas perpajakan yang berlaku di Indonesia:

1) Asas Finansial

Suatu asas pengenaan kewajiban perpajakan atas dasar keadaan finansial dari jumlah pendapatan wajib pajak dan juga jumlah beban keluarga yang ditanggung, sehingga setiap wajib pajak memiliki perbedaan jumlah pungutan pajak

2) Asas Ekonomis

Jumlah pengenaan pajak di Indonesia jumlahnya harus berdasarkan kepentingan umum yang bermanfaat secara ekonomis, sehingga pendapatan dari sektor perpajakan dapat menopang kegiatan pembangunan negara tanpa perlu mengeluarkan utang negara

3) Asas Yuridis

Kewajiban perpajakan yang berlaku di Indonesia mempunyai landasan hukum berupa undang-undang yang membatasi segala kegiatannya. Hal ini menyebabkan seluruh kegiatan perpajakan dapat berlaku secara wajar dengan jaminan perlindungan hukum bagi seluruh wajib pajak

4) Asas Umum

Proses pemungutan pajak di Indonesia berlaku untuk keseluruhan wajib pajak dan objek pajak secara umum, yang berarti dengan perhitungan yang cermat kewajiban perpajakan dapat berjalan secara adil dan sesuai dengan porsinya.

5) Asas Sumber

pemungutan pajak dilakukan berdasarkan darimana objek pajak tersebut berasal. Apabila objek pajak itu merupakan berasal dari Indonesia, maka atas objek pajak tersebut dikenakan pajak sesuai ketentuan pada negara tersebut.

6) Asas Kebangsaan atau Nasionalitas

Setiap orang yang lahir dan bertempat tinggal di Indonesia wajib membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku di negara Indonesia. Bagi warga negara asing juga memiliki kewajiban yang sama, yaitu dengan syarat apabila dalam setahun telah lebih dari 183 hari (6 bulan) berada atau bertempat tinggal di Indonesia.

7) Asas Wilayah atau Domisili

Pemungutan kewajiban perpajakan dilakukan atas dasar wilayah tempat tinggal wajib pajak. Sehingga, apabila wajib pajak memiliki objek pajak di wilayah negara Indonesia, maka mereka wajib untuk menjalankan peraturan perpajakan di wilayah tersebut.

2.3 Piutang Pajak

2.3.1 Pengertian Piutang Pajak

Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2020 mengenai pedoman akuntansi piutang pajak dijelaskan pada Pasal 1 bahwa yang dimaksud dengan piutang pajak adalah suatu piutang yang muncul sebagai akibat dari adanya kewajiban pajak yang belum dilunasi hingga akhir periode laporan keuangan perpajakan yang tertulis di dalam surat ketetapan pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3.2 Jenis-Jenis Piutang Pajak

Piutang perpajakan di lingkungan kerja DJP dalam hal mendukung tingkat penerimaan negara dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

- 1) Piutang pajak PPh Migas
- 2) Piutang pajak PPh Nonmigas
- 3) Piutang pajak PPN
- 4) Piutang pajak PPnBM
- 5) Piutang pajak PBB dan BPHTB
- 6) Piutang pajak lainnya
- 7) Piutang pajak perdagangan internasional
- 8) Piutang bea masuk Tindakan
- 9) Piutang bea materai dan cukai

2.3.3 Penggolongan Kualitas Piutang Pajak

Kualitas Piutang Pajak merupakan hampiran atas ketertagihan Piutang Pajak yang diukur berdasarkan umur atau kondisi Piutang Pajak pada tanggal Laporan

Keuangan. Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2020 mengenai penggolongan kualitas piutang pajak dan tata cara perhitungan penyisihan piutang pajak pada pasal 3 diuraikan bahwa kualitas piutang pajak dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- 1) Kualitas lancar, jika umur piutang pajak sampai dengan 4 (empat) bulan
- 2) Kualitas kurang lancar, jika umur piutang pajak lebih dari 4 (empat) bulan sampai dengan 1 (satu) tahun
- 3) Kualitas diragukan, jika umur piutang pajak lebih dari 1 (satu) tahun sampai dengan 3 (tiga) tahun
- 4) Kualitas macet, apabila:
 - a. umur Piutang Pajak lebih dari 3 (tiga) tahun
 - b. hak penagihannya telah kedaluwarsa
 - c. hak penagihan belum kedaluwarsa tapi telah memenuhi syarat penghapusan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan
 - d. ketetapan pajak sebagai dasar timbulnya Piutang Pajak diterbitkan melewati kedaluwarsa penetapan.

2.3.4 Penyisihan Piutang Pajak Tidak Tertagih

Penyisihan Piutang Pajak Tidak Tertagih dalam Pasal 8 peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2020 ditetapkan sebesar:

- 1) 5% (lima permil) dari Piutang Pajak dengan kualitas lancar
- 2) 10% (sepuluh persen) dari Piutang Pajak dengan kualitas kurang lancar setelah dikurangi dengan nilai Agunan atau dengan nilai Barang Sitaan

- 3) 50% (lima puluh persen) dari Piutang Pajak dengan kualitas diragukan setelah dikurangi dengan nilai Agunan atau dengan nilai Barang Sitaan
- 4) 100% (seratus persen) dari Piutang Pajak dengan kualitas macet setelah dikurangi dengan nilai Agunan atau dengan nilai Barang Sitaan

2.3.5 Proses Pengelolaan Piutang Pajak

Pengelolaan atas piutang perpajakan menjadi salah satu hal yang disorot oleh pemerintahan Indonesia. Menurut Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), pengelolaan piutang pajak masih belum dilaksanakan secara maksimal. Persoalan seperti pencatatan akuntansi serta penagihan dan penghapusan piutang perpajakan menjadi kendala utama yang tersorot. Hal tersebut terjadi akibat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) itu sendiri masih belum memiliki kebijakan akuntansi yang formal dan tertulis mengenai piutang perpajakan

Peningkatan atas jumlah piutang di bidang perpajakan yang tergolong tinggi masih belum dapat diimbangi dengan kegiatan pencairan yang optimal. Oleh karena itu, masih diperlukan berbagai bentuk tindakan penagihan pajak yang mempunyai kekuatan hukum yang memaksa dan juga peraturan yang valid. Dalam prosesnya saat ini, pengelolaan atas piutang perpajakan terbagi menjadi beberapa kegiatan yang dirincikan sebagai berikut:

1) Proses Munculnya Piutang Pajak

Piutang perpajakan muncul setelah adanya penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau Surat Tagihan Pajak oleh fiskus. Beberapa jenis surat yang nantinya menjadi dasar dalam proses penagihan pajak, antara lain seperti Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan

(SKPKBT), Surat teguran Pajak (STP), Surat Keputusan Pembetulan, serta Surat Keputusan Keberatan dan Banding.

2) Proses Pemungutan Pajak

Proses pemungutan pajak menurut ZF (2021), merupakan mekanisme kegiatan penghitungan jumlah besaran pajak yang harus dilunasi. Dalam implementasinya telah berlaku 3 macam sistem pemungutan perpajakan di Indonesia, yaitu:

a. *Self-Assessment System*

Sebuah sistem pemungutan pajak yang dalam penentuan besaran pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dilakukan secara mandiri, sehingga wajib pajak memiliki peranan aktif dalam melakukan penghitungan, pembayaran, sekaligus pelaporan pajaknya.

b. *Official Assessment System*

Sebuah sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan dalam penentuan besaran pajak terutang kepada petugas pajak terkait. Dalam sistem ini, wajib pajak berperan pasif. Sehingga, seorang wajib pajak tidak perlu melakukan perhitungan atas besaran pajaknya sendiri, mereka hanya perlu melakukan pembayaran pajak sesuai dengan Surat Pembayaran Pajak Terutang (SPPT).

c. *Withholding System*

Sebuah sistem pemungutan pajak yang besaran pajak terutangnya dihitung oleh pihak ketiga. Maksud pihak ketiga dalam hal ini yaitu pihak selain wajib

pajak dan petugas pajak. Sehingga, wajib pajak terkait tidak perlu mengurus pemotongan pajak dan membayarkan pajak miliknya.

3) Proses Pembayaran Pajak

Proses pembayaran pajak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 242/PMK/03/2014 tentang tata cara pembayaran dan penyetoran pajak dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau *collecting agent* yang telah ditunjuk oleh DJP sesuai waktu yang telah ditentukan. Beberapa pihak *collecting agent* yang ditunjuk oleh DJP, antara lain:

- a. Pos
- b. ATM/Transfer Bank
- c. *Mobile/Internet Banking*
- d. Aplikasi dompet elektronik, seperti Tokopedia dan Bukalapak
- e. *Virtual Account*, dan masih banyak lainnya

Pembayaran pajak dilakukan dengan mengacu kepada kode *billing*/kode pembayaran yang sudah dibuat sebelumnya. Apabila proses pembayaran pajak telah berhasil dilakukan, maka wajib pajak akan mendapatkan Surat Setoran Pajak sebagai bukti pembayaran atau penyetoran pajak.

4) Proses Penagihan Pajak

Piutang perpajakan milik wajib pajak bisa saja tidak dilakukan pembayaran, baik karena tidak setuju dengan hasil jumlah piutang yang telah ditetapkan, maupun karena wajib pajak tersebut tidak mau melakukan pembayaran dengan berbagai alasan. Berdasarkan peraturan PMK No.189/PMK.03/2020, atas wajib

pajak yang tidak melunasi utang perpajakannya, maka akan dilakukan proses penagihan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Surat Teguran

Tindakan penagihan aktif dengan surat teguran atau surat peringatan lainnya yang sejenis dilakukan apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterbitkannya surat ketetapan wajib pajak masih belum melunasi utang pajaknya. Tindakan ini bertujuan untuk menegur atau memperingatkan wajib pajak tersebut agar segera melunasi utang perpajakannya.

b. Surat Paksa

Surat paksa adalah suatu bentuk surat perintah untuk membayar utang pajak dan biaya-biaya penagihan pajak. Surat Paksa ini akan diterbitkan apabila:

- a. Wajib pajak tidak melunasi utang perpajakannya setelah 21 hari dari tanggal surat teguran
- b. Wajib pajak tidak memenuhi ketentuan dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak.

Apabila wajib pajak melakukan kedua hal tersebut, maka Surat Paksa akan diterbitkan melalui Juru Sita Pajak Negara dengan dipungut biaya sebesar Rp 25.000,00 (Dua puluh lima ribu rupiah) dan harus dilunasi dalam jangka waktu 2 x 24 jam.

c. Penyitaan

Proses sita merupakan tindakan penagihan lebih lanjut apabila setelah diterbitkannya surat paksa, wajib pajak tetap tidak melakukan pelunasan setelah batas waktu 2 x 24 jam. Proses penyitaan ini dilaksanakan oleh juru

sita pajak untuk mengambil hak milik barang wajib pajak untuk dijadikan jaminan dalam pelunasan utang perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Lelang

Pelaksanaan lelang atas barang yang disita mulai dilakukan sekurang-kurangnya 14 hari setelah pengumuman lelang. Hasil dari proses lelang barang-barang yang disita akan digunakan terlebih dahulu dalam hal pelunasan biaya penagihan pajak, lalu sisanya akan digunakan untuk pembayaran utang pajak.

5) Kedaluwarsa

Utang pajak dapat dinyatakan kedaluwarsa apabila setelah melampaui jangka waktu 10 tahun terhitung sejak saat Surat Tagihan Pajak dan Surat Ketetapan Pajak diterbitkan. Hal ini memberikan kepastian hukum mengenai waktu utang pajak tersebut tidak dapat dilakukan penagihan lagi.

6) Proses Pemberian Data dan Pembuatan Laporan Keuangan

Sesuai undang-undang KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan) mengenai kewajiban memberikan data dan informasi kepada Direktorat Jenderal Pajak pada pasal 35 dan 35A yang menyatakan bahwa seluruh instansi pemerintah, badan, asosiasi, dan pihak lain wajib menyampaikan data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan kepada Direktorat Jenderal Pajak yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah. Selain itu, berdasarkan dari Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2012, ditambahkan penjelasan bahwa jenis data dan informasi sebagaimana dimaksud, berupa:

- a. Biaya yang dikeluarkan atau yang menjadi beban orang pribadi atau badan
- b. Kegiatan ekonomi orang pribadi atau badan
- c. Kekayaan atau harta yang dimiliki orang pribadi atau badan
- d. Penghasilan yang diperoleh atau diterima orang pribadi atau badan
- e. Transaksi keuangan
- f. Utang yang dimiliki orang pribadi atau badan

Selain hal di atas, berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak PER Nomor.20/PJ/2020 dalam pasal 2 dijelaskan bahwa setiap organisasi vertikal di lingkungan DJP sebagai entitas akuntansi wajib menyelenggarakan akuntansi piutang pajak dan Menyusun laporan keuangan. Penyelenggaraan akuntansi yang dimaksud meliputi proses pengakuan, pengukuran, pencatatan, penyajian, dan pengungkapan piutang pajak dalam laporan keuangan yang dicatat dan dinilai berdasarkan basis akuntansi yang diatur dalam SAP.

2.4 Reformasi Pajak

Reformasi perpajakan merupakan suatu bentuk perubahan terhadap sistem perpajakan secara menyeluruh, termasuk pembenahan terhadap sistem administrasi perpajakan, perbaikan regulasi perpajakan, dan peningkatan basis perpajakan. Dirjen Pajak Suryo Utomo (2020) memaparkan beberapa alasan yang melatarbelakangi diberlakukannya reformasi perpajakan di Indonesia seperti masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia, perkembangan ekonomi digital dan kemajuan teknologi yang sangat pesat, jumlah SDM yang tidak sebanding dengan penambahan jumlah wajib pajak sehingga kesulitan dalam hal pengawasan serta penegakan hukum, dan masih banyak lainnya.

Sejak tahun 1983, reformasi perpajakan sudah mulai dilakukan dimulai dari perubahan dengan berfokus pada 5 (lima) pilar reformasi perpajakan, yaitu:

1) Organisasi

Peningkatan fungsi, tata kelola, serta penyempurnaan organisasi

2) Sumber Daya Manusia / SDM

Penciptaan SDM yang andal, akuntabel, dan terintegrasi.

3) Teknologi Informasi dan Basis Data

Pendesainan sistem informasi teknologi yang mendukung proses bisnis DJP untuk menghasilkan output yang akurat serta kredibel.

4) Proses Bisnis

Simplifikasi proses bisnis pekerjaan menjadi lebih akuntabel, efektif, efisien, berbasis teknologi informasi, serta mencakup keseluruhan tugas dan fungsi DJP.

5) Peraturan Perundang-undangan

Kebijakan yang memberikan kepastian hukum serta mengurangi biaya kepatuhan dengan capaian untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

2.5 Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM)

2.5.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM)

Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) menurut Marcus Taufan Sofyan (2015) dijelaskan sebagai bentuk penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja dalam hal setiap individu, kelompok, maupun kelembagaan agar menjadi lebih efisien, ekonomis dan cepat.

Sistem tersebut hadir sebagai bentuk realisasi reformasi perpajakan pada bagian kegiatan administrasi jangka menengah.

Pembaharuan sistem perpajakan yang menjadi lebih modern ini memberikan dampak yang cukup besar terhadap pelayanan di bidang perpajakan. Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) memberikan perubahan atas bentuk implementasi pelayanan kepada seluruh wajib pajak dengan tujuan utama untuk memaksimalkan kemudahan sistem perpajakan yang tentunya akan memberikan dampak besar terhadap penerimaan negara dari sektor perpajakan. Perubahan lain yang terjadi adalah adanya pemisahan fungsi setiap seksi organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) yang lebih jelas dan terstruktur. Hal tersebut mendorong setiap seksi organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) agar bisa menjalankan tugas serta fungsinya secara lebih maksimal, sehingga berdampak positif dalam hal peningkatan keefektifan kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) itu sendiri dalam melakukan pelayanannya terhadap wajib pajak.

2.5.2 Karakteristik Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM)

Dalam rangka mewujudkan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan prinsip-prinsip *Good Governance*, penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern memiliki beberapa karakteristik, antara lain:

- 1) Segala bentuk kegiatan administrasi perpajakan dijalankan secara modern dengan berbasis sistem terbaru
- 2) Seluruh kewajiban pembayaran milik wajib pajak dilakukan secara *online*

- 3) Seluruh kegiatan pelaporan atas perpajakan dilakukan dengan basis teknologi menggunakan media komputer
- 4) Pengawasan terkait kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit wajib pajak

2.5.3 Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM)

Reformasi perpajakan dengan berbagai perubahan yang terjadi tentunya didukung dengan berbagai tujuan yang hendak dicapai. Beberapa tujuan dari diberlakukannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern, antara lain:

- 1) Pelaksanaan pemeriksaan akan lebih efektif akibat pemanfaatan perangkat teknologi informasi yang disebut dengan *Computer Assisted Audit Technique* (CAAT).
- 2) Pengurangan kontak langsung antara pihak pemeriksa dengan wajib pajak yang bertujuan untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN.
- 3) Mendorong peningkatan penerimaan negara di bidang perpajakan karena diharapkan piutang perpajakan menurun jumlahnya setiap tahun
- 4) Perbaikan mutu pelayanan perpajakan secara berkesinambungan untuk mendorong kemudahan dan kenyamanan

2.5.4 Fasilitas Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM)

- 1) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) merupakan tempat yang disediakan untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak yang terintegrasi dalam bentuk loket-loket. Semua urusan terkait administrasi wajib pajak biasanya dilayani pada bagian TPT.

2) *Account Representative (AR)*

Menurut Pasal 1 angka 1 PMK 45/2021, AR adalah jabatan pelaksana pada KPP yang memiliki tugas untuk mengawasi kepatuhan perpajakan dan konsultasi wajib pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dan Sistem Informasi DJP (SIDJP).

3) *Help Desk*

Untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan wajib pajak maka setiap KPP menyediakan layanan *help desk*, yang biasanya berlaku di lobi Gedung yang masih berada satu tempat dengan Tempat Layanan Terpadu (TPT).

4) *Complaint Center*

Merupakan tempat untuk menampung keluhan wajib pajak yang terdaftar, mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan juga banding.

5) *Kring Pajak*

Sesuai dengan PER-22/PJ/2014 dan PER-02/PJ/2014, Kring Pajak merupakan sebuah layanan berupa *call center* yang dibentuk oleh DJP untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keterbukaan dalam informasi perpajakan untuk wajib pajak, baik perorangan atau badan (perusahaan). Beberapa fungsi dari adanya Kring Pajak antara lain adalah meningkatkan mutu pelayanan, memudahkan seluruh wajib pajak baik perorangan maupun badan usaha untuk melakukan pengaduan, memudahkan penyebaran informasi seputar pajak kepada seluruh wajib pajak baik badan usaha maupun individu, serta mendapatkan respons cepat dari tim saat ada pertanyaan atau keluhan.

Beberapa pilihan layanan yang bisa digunakan oleh masyarakat saat memakai fasilitas Kring Pajak antara lain:

- a. Bertanya mengenai SPT tahunan
- b. Informasi seputar pajak penghasilan
- c. Informasi tentang pertanyaan seputar kurang bayar, lebih bayar, atau hal lainnya
- d. Mengadukan soal adanya pungutan liar (pungli)
- e. Mengetahui alur proses pembayaran pajak
- f. Mengetahui alur proses pelaporan pajak, dan masih banyak lainnya

6) Media Informasi Pajak

Media Informasi Pajak dengan fasilitas touch screen disediakan di setiap KPP yang digunakan untuk memberikan berbagai informasi terkait peraturan perpajakan.

7) Pojok Pajak

Pojok Pajak adalah bentuk sarana penyuluhan dan pelayanan bagi masyarakat maupun wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

8) *E-system* Perpajakan

Suatu sistem elektronik yang didesain sedemikian rupa dengan melakukan pemanfaatan atas perkembangan teknologi sesuai era sekarang yang modern dengan tujuan untuk mempermudah berbagai kegiatan perpajakan, seperti pendaftaran (*e-registration*), pembayaran (*e-billing*), dan juga pelaporan pajak (*e-filling* dan *e-form*).

2.6 Review / Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya mengenai penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap bidang perpajakan pernah dilakukan oleh Yosephine (2021) dengan objek penelitian pada KPP Pratama Lubuk Pakam. Pembaruan pada sistem teknologi informasi yang diterapkan tersebut merupakan bentuk otomatisasi kegiatan bisnis yang dimulai dari proses pendaftaran wajib pajak sampai dengan proses pemeriksaan serta penagihan pajak. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh tingkat piutang perpajakan yang tergolong besar. Oleh karena itu, dengan penerapan Sistem Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan atas pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan menciptakan keseimbangan tugas-tugas perpajakan baik yang dilakukan secara manual maupun yang dengan kegiatan komputer.

Penelitian juga pernah dilakukan oleh Sari dan Jati (2019) dengan kesimpulan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Penelitian tersebut menegaskan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern harus secara rutin disosialisasikan kepada wajib pajak. Hal tersebut bertujuan agar perubahan sistem perpajakan menjadi *e-system* berbasis teknologi lebih dikenal dan diketahui cara penggunaannya, sehingga mendorong kesadaran dan kepatuhan seluruh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu, penelitian mengenai efektivitas penerimaan piutang pajak pernah dilakukan oleh Pramiswari (2021) dengan objek penelitian pada KPP Pratama Surabaya Simokerto yang menyimpulkan bahwa persentase piutang pajak yang

masih tergolong tinggi disebabkan oleh tingkat kesadaran dan kepedulian dari masing-masing wajib pajak yang masih tergolong rendah. Oleh karena itu, hal terpenting dalam peningkatan keefektifan penerimaan piutang pajak bisa dilakukan melalui kegiatan sosialisasi pemahaman dan wawasan akan pentingnya melunasi kewajiban atas piutang pajak secara detail kepada setiap wajib pajak. Selain itu, peningkatan kinerja setiap pegawai khususnya bagian penagihan dan jurusita pajak menjadi faktor lainnya yang dapat meningkatkan keefektifan penerimaan piutang pajak.

Terakhir, sesuai buku Bunga Rampai Keuangan Negara pada bagian 4 yang ditulis oleh Asqolani (2021) mengenai perkembangan pengelolaan piutang negara, dikemukakan bahwa proses pengelolaan piutang perpajakan telah mengalami perkembangan yang signifikan. Hal tersebut ditandai dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh DJP seperti dikeluarkannya beberapa peraturan terkait pengelolaan piutang pajak sampai dengan pencatatan serta pelaporannya, yaitu PER Nomor.20/PJ/2020 dan PER Nomor.01/PJ/2020. Serta, pengembangan aplikasi *Tax Payer Account* (TPA) modul *Revenue Accounting System* (RAS) yang diharapkan bisa memberikan data serta informasi terkait transaksi perpajakan secara akurat, terintegrasi, dan valid.