

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mendukung upaya modernisasi administrasi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang profesional dengan melakukan perbaikan dan penyempurnaan struktur organisasi, menyederhanakan sistem operasi, menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi standar kualitas, serta memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi dalam administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi (TI) (Saputra et al., 2014). Hal ini menunjukkan bahwa DJP memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan pajak dan memperbarui sistem administrasi perpajakan dengan teknologi informasi. Tindakan ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses administrasi perpajakan bagi wajib pajak dan mendorong penerimaan pajak yang lebih efektif dan efisien.

Perkembangan sistem informasi sangat penting bagi seluruh organisasi, termasuk pemerintahan, dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kinerja. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan akan sistem informasi yang berkualitas sangat penting dalam memberikan informasi yang transparan dan akuntabel pada masyarakat. Undang-Undang No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara merupakan dasar hukum yang mengatur tentang pengelolaan keuangan negara, termasuk di dalamnya adalah penyampaian informasi keuangan pemerintah yang transparan dan akuntabel. Dalam hal ini, Kementerian Negara/Lembaga bertanggung jawab untuk melaksanakan Sistem Akuntansi Pemerintah Pusat (SAPP) untuk memenuhi prinsip tersebut. SAPP merupakan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi untuk mengelola dan memantau keuangan negara secara efektif dan efisien. Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan keuangan negara semakin penting. Penerapan SAPP secara digital dapat mempercepat dan memudahkan proses pengelolaan keuangan negara, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik.

Saat ini, pemerintah pusat dan daerah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan kebijakan baru. Pemerintah Indonesia menyadari bahwa, karena telah dibuat dan diterapkan di berbagai sektor komersial, Sistem Informasi (SI) sangat penting untuk mewujudkan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan yang baik. Dengan mengadopsi layanan komputerisasi atau e-government, pemerintah bertujuan untuk menyelaraskan layanan publik dengan kemajuan teknis. Presiden Republik Indonesia meluncurkan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Terintegrasi (IFMIS) di Gedung Negara pada tanggal 29 April 2015, sebagai bagian dari penerapan e-government di bidang keuangan negara di Indonesia. Tujuan penyebaran IFMIS adalah untuk memecahkan masalah yang muncul dari penanganan prosedur anggaran dan pembukuan menggunakan sistem manual atau sistem yang berbeda. Permasalahan-permasalahan tersebut menurut Diamond & Khemani, (2005) sejumlah faktor memiliki efek merugikan pada pengelolaan anggaran secara keseluruhan, termasuk ketidakpastian dan jeda waktu data pendapatan dan belanja selama perencanaan, sampai dengan pelaporan anggaran. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan data uang yang cepat, relevan, tepat, dan dapat dipercaya kepada warga negara. Struktur data yang dapat dipercaya sangat penting untuk mewujudkan hal ini. Kualitas data yang dihasilkan oleh sistem informasi keuangan organisasi akan menurun jika sistem tersebut tidak memadai (Latifah & Sabeni, 2007).

Konsep SAKTI dikembangkan, menurut Direktur Sistem dan Teknologi Informasi Perbendaharaan Ditjen Perbendaharaan, dengan merampingkan aplikasi manajemen yang digunakan oleh unit kerja sebelumnya. Aplikasi tersebut antara lain Aplikasi Sistem Aplikasi Satker (SAS) untuk pencairan dana, Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK-BMN) untuk penatausahaan aset, Aplikasi persediaan untuk Persediaan, Aplikasi Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Lembaga (RKAKL) untuk penganggaran, Daftar Isian Pengguna Anggaran (DIPA) untuk dasar pelaksanaan kegiatan dan pengguna anggaran, Sistem Laporan Bendahara Instansi (SILABI) untuk bendahara, Sistem Informasi Berbasis Akrual (SAIBA) untuk pelaporan menjadi

satu kesatuan dalam aplikasi tunggal yang terintegrasi yang disebut dengan SAKTI, Aplikasi e-Rekon untuk proses rekonsiliasi, Aplikasi Pin PPSPM (Tanda Tangan Elektronik), dan Perencanaan Kas (Renkas). Karena tidak semua unit kerja memiliki sumber daya yang memadai, Satker merasa terbebani dengan banyaknya aplikasi yang digunakan karena harus belajar menguasai semua aplikasi tersebut yang terpisah-pisah sehingga datanya juga terpisah, padahal dalam mengoperasikan data dari masing-masing aplikasi saling terkait.

Pengelolaan keuangan negara terus disempurnakan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan (Ditjen Perbendaharaan) dalam upaya meningkatkan efisiensi dan akurasi. Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Ditjen Perbendaharaan merupakan satu kesatuan platform penanganan keuangan negara di tingkat Satker. Dengan harapan dapat mempermudah penatausahaan keuangan negara yang lebih sederhana, cepat, dan tepat. SAKTI adalah program yang menggabungkan fitur-fitur dari berbagai program yang digunakan di departemen yang berbeda ke dalam satu antarmuka, sehingga memungkinkan pengguna untuk mengelola uang negara dengan kerumitan minimal.

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) adalah aplikasi yang digunakan sebagai sarana bagi satker dalam mendukung implementasi SPAN untuk melakukan pengelolaan keuangan yang meliputi tahapan perencanaan, penganggaran, pelaksanaan hingga pertanggungjawaban anggaran. Kesuksesan Implementasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi SAKTI yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna. Kepuasan pengguna dengan sistem informasi mengacu pada reaksi dan komentar yang dibuat oleh pengguna setelah berinteraksi dengan sistem. Implementasi SAKTI, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 223/PMK.05/2015 Tentang Pelaksanaan Piloting Sistem Akuntansi Keuangan Tingkat Instansi dan PMK-131/PMK.05/2016 Tentang Pelaksanaan Piloting SAKTI diawali dengan tahapan uji coba terbatas (piloting) mulai tahun 2015.

Dalam tahap piloting awal, Nasrudin E. (2017) menyebutkan masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan fitur aplikasi yang rumit

(*unsimplicity*) karena dinilai terlalu canggih, sinyal internet yang tidak stabil, belum bisa menampilkan laporan secara utuh, minimnya pelatihan teknis, kurangnya komunikasi antar admin dengan operator, baik pusat dan daerah serta beberapa konflik yg berkaitan dengan stabilitas sistem, kualitas *output*, teknis penggunaan, sampai hingga layanan dukungan SAKTI masih terjadi gangguan konektivitas jaringan, masih terdapat celah kesalahan input data, masih ada bug yang menyebabkan aplikasi *error*, kurang lengkapnya fitur yang disediakan, kurang lengkapnya data hasil yg didapatkan, *user interface* dan *user experience* kurang nyaman, penggunaan kata asing yang sulit dipahami pengguna baru, hingga kurang efektifnya layanan dukungan berasal tim pendamping piloting. Indikator dari penggunaan sistem aplikasi SAKTI yaitu keakuratan aplikasi untuk menghasilkan laporan, kecepatan aplikasi dalam mendukung pembuatan laporan, dan kemudahan membaca dokumentasi laporan yang dihasilkan aplikasi. Pemakaian sistem informasi akan lebih banyak memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut mudah digunakan. Sebaliknya jika sistem informasi tidak mudah digunakan (rumit) pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al., (2014) tentang analisis penggunaan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak dan kinerja pegawai (studi pada kantor pelayanan pajak pratama Surabaya gubeng) hasil penelitian penggunaan aplikasi (SIDJP) mudah dan berguna untuk beroperasi sehingga berdampak positif terhadap kinerja karyawan namun terdapat kelemahan dalam aplikasi SIDJP. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni pada aplikasi yang digunakan pada tahun 2014, sedangkan pada penelitian ini menggunakan penggunaan aplikasi SAKTI pada kantor Pelayanan Pajak di kota Surabaya tahun 2019.

Penelitian ini memilih objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Surabaya. Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Surabaya tersebut merupakan kantor pajak yang sudah menggunakan aplikasi SAKTI tahap piloting ditahun 2019 dan sudah digunakan sampai saat ini. Dengan penelitian ini diharapkan bisa menganalisis dan mengukur sejauh mana penggunaan SAKTI yang telah berjalan

selama ini. Berdasarkan pada latar belakang penelitian ini ingin mengetahui **“Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu “Bagaimana penggunaan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Surabaya?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas. Maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan penelitian dalam menganalisis dan memecahkan masalah serta dapat menambah wawasan peneliti tentang penggunaan sistem Aplikasi SAKTI pada KPP Madya Dua Surabaya.

### **2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak**

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi satuan kerja KPP Madya Dua Surabaya sebagai bahan masukan dan evaluasi atas penggunaan SAKTI dalam mendukung pengelolaan keuangan yang baik.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dan memperluas pemahaman dalam memperoleh materi yang sejenis dimasa yang akan datang atau pengembangan penelitian lebih lanjut.