

**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI BERBASIS
KOMPUTER PADA SISTEM MANAJEMEN INFORMASI
OBYEK PAJAK (SISMIOP)**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Skripsi

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

IKA YUZIDHA SUMANTI

0410320071



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
2008**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Berbasis Komputer Pada Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).**

Disusun Oleh : Ika Yuzidha Sumanti

NIM : 0410320071

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

Malang, 07 Mei 2008

Pembimbing I



Dr. Endang Siti Astuti, M.Si

NIP. 130 936 226

Pembimbing II



Drs. Saiful Islam, M.Si

NIP. 130 890 052

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 2 Juni 2008
 Jam : 09.00
 Skripsi atas nama : Ika Yuzidha Sumanti
 NIM : 0410320071
 Judul : Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Berbasis Komputer Pada Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).

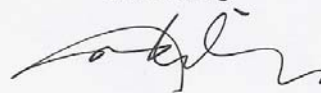
dan dinyatakan lulus
MAJELIS PENGUJI

KETUA



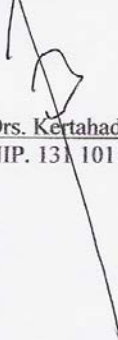
Dr. Endang Siti Astuti, M.Si
 NIP. 130 936 226

ANGGOTA



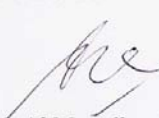
Dr. Saiful Islam, M.Si
 NIP.130 890 052

ANGGOTA



Dr. Kertahadi, M.Com
 NIP. 131 101 601

ANGGOTA



Dr. M. Al Musadiec, MBA
 NIP.161 410 387



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berlaku (UU No.22 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)



Ika Yuzidha Sumati

NIM. 0410320071

MOTTO

”.....,sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar. (Al-Baqarah : 153).”



RINGKASAN

Pajak merupakan salah satu penyumbang penerimaan dalam negeri Indonesia yang berjumlah besar. Pajak terdiri dari berbagai jenis, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak negara yang dikenakan terhadap tanah dan atau bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Menyadari akan banyaknya jumlah obyek pajak maupun luasnya wilayah kerja yang harus didata maka dibentuk Basis Data yang mengacu ke pola SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak). Tidak jarang sistem informasi yang telah dibangun dengan biaya yang mahal ternyata gagal mencapai tujuannya. Salah satu syarat agar sistem yang dibangun dapat mencapai tujuan adalah kualitas dari sistem tersebut.

Penelitian ini diadakan untuk mengetahui bagaimana penerapan SISMIOP pada obyek penelitian, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu, dan kualitas sistem berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap SISMIOP. Bentuk penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan karakteristik *hardware*, *software* aplikasi, topologi jaringan, prosedur pengolahan data dalam bentuk uraian kata-kata dan gambar. Deskripsi tersebut kemudian dibandingkan dengan teori dan konsep yang berasal dari literatur untuk mendapatkan kesimpulan mengenai kualitas sistem.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISMIOP yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu didukung oleh Local Area Network (LAN) dengan topologi star serta program aplikasi yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi perpajakan. Sistem yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki kualitas yang baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan seperti menu aplikasi yang masih menggunakan aplikasi dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, biaya pembangunan SISMIOP yang relatif mahal, model *database relational* yang kurang efisien,

belum adanya fasilitas help untuk mempermudah informasi dalam penggunaan SISMIOP, akan tetapi secara keseluruhan kualitas SISMIOP baik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI BERBASIS KOMPUTER PADA SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBYEK PAJAK (SISMIOP)** dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

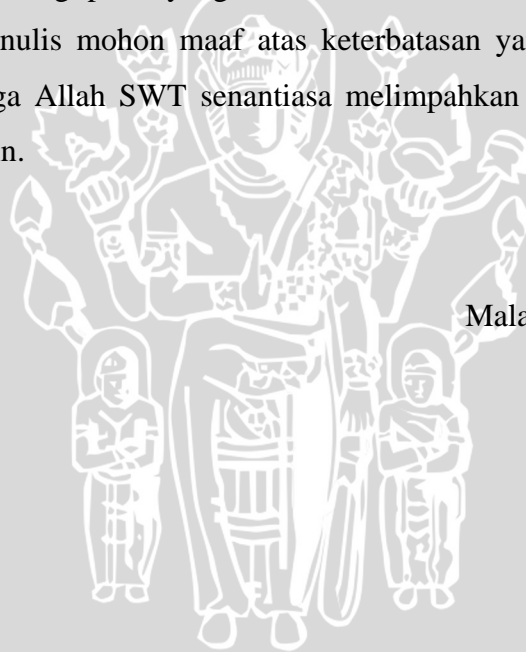
Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat.

1. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo, DEA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Drs. R. Rustam Hidayat, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Saiful Islam, M.Si selaku anggota Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Endang selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
7. Bapak Harmat Taslim selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
8. Bapak Amru Ikhwan selaku pembimbing penelitian di Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu penulis selama penelitian.
9. Bapak Aang Pudji selaku *operator console* SISMIOP yang telah memberikan data-data yang sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

10. Para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah membantu penulis selama penelitian.
11. Keluargaku tercinta, Bapak dan Ibu, serta mas Yudo yang selalu memberi perhatian dan dukungan baik moral maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua teman-teman yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Demi kesempurnaan skripsi, maka saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Akhir kata, penulis mohon maaf atas keterbatasan yang terdapat dalam skripsi ini, dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kasih sayang-Nya untuk kita semua. Amin.



Malang, Mei 2008

Penulis

DAFTAR ISI

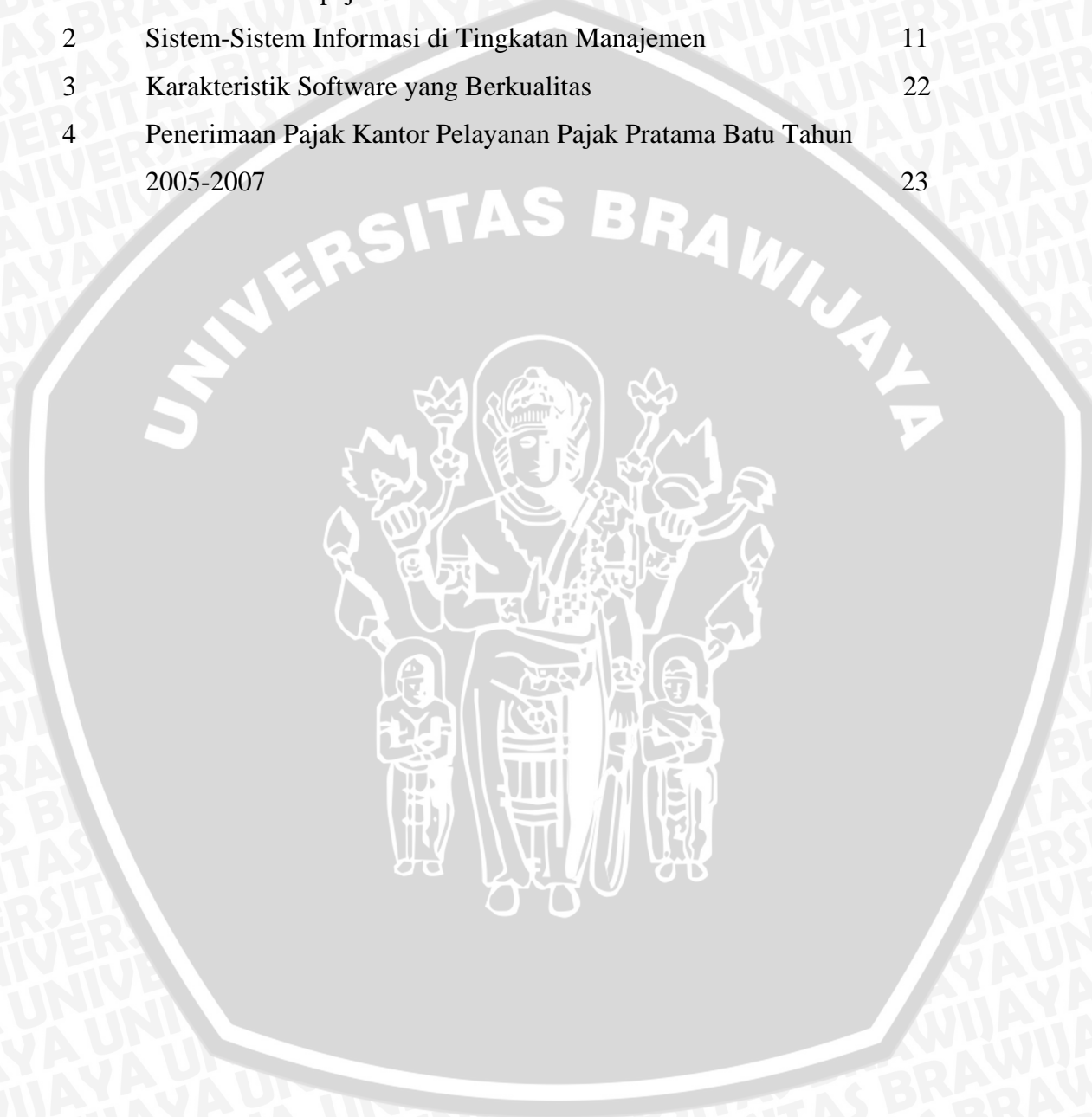
MOTTO	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Sistem Informasi.....	8
1. Pengertian Sistem Informasi	8
2. Sistem Informasi Berbasis Komputer	10
3. Manajemen Informasi	11
4. Manajemen Sistem Informasi	12
5. Jenis-Jenis Sistem Informasi.....	12
B. Teknologi Informasi.....	13
1. Teknologi Komputer.....	13
a. Perangkat Keras Komputer	13
b. Perangkat Lunak Komputer	14
c. Konsep Database.....	14
2. Komunikasi Data	17
a. Komponen Sistem Komunikasi Data.....	17
b. Jaringan Komputer	18
1) Jenis-Jenis Jaringan Komputer.....	18
2) Topologi Jaringan	19
3) Metode Akses Data dalam Jaringan.....	20
4) Media Jalur Komunikasi Network	21
5) Protokol Jaringan	21
6) Administrasi Jaringan.....	21
C. Evaluasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi	21
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Fokus Penelitian.....	26
C. Lokasi Penelitian.....	26
D. Sumber Data.....	26

E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Instrumen Penelitian	28
G. Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum KPP Pratama Batu.....	30
1. Sejarah.....	30
2. Struktur Organisasi Pada KPP Pratama Batu.....	31
3. Visi, Misi, Motto, dan Slogan KPP Pratama.....	40
4. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Batu	41
5. Informasi Penerimaan Pajak	42
B. Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP)	43
1. Umum	43
2. SISMIOP Pada KPP Pratama Batu	46
a. Jaringan Komputer	47
b. Sistem Operasi dan Aplikasi	50
c. Database.....	53
C. Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Berbasis Komputer Pada SISMIOP.....	54
1. <i>Relevancy</i>	54
2. <i>Functionality</i>	55
3. <i>Completeness</i>	57
4. <i>Correctness</i>	58
5. <i>Security</i>	58
6. <i>Timeliness</i>	60
7. <i>Economy</i>	61
8. <i>Efficiency</i>	62
9. <i>Reliability</i>	62
10. <i>Usability</i>	64
11. <i>Maintainability</i>	65
12. <i>Portability</i>	65
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

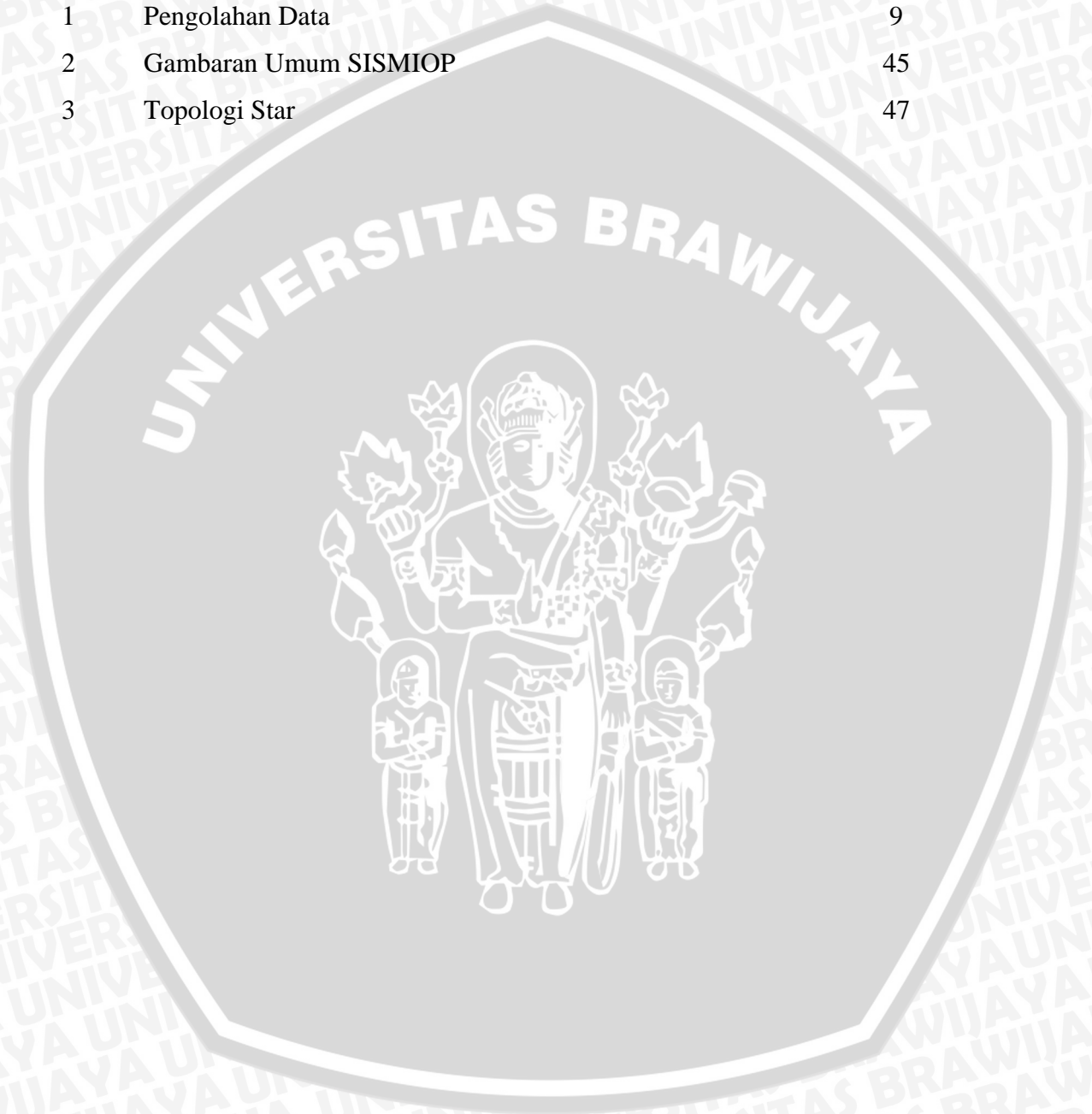
DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal.
1	Penerimaan Perpajakan Tahun 2001-2005	1
2	Sistem-Sistem Informasi di Tingkatan Manajemen	11
3	Karakteristik Software yang Berkualitas	22
4	Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Tahun 2005-2007	23



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Hal.
1	Pengolahan Data	9
2	Gambaran Umum SISMIOP	45
3	Topologi Star	47



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan
1	Bagan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu
2	Flowchart Pengolahan Data Pajak Bumi dan Bangunan
3	Menu Login SISMIOP
4	Daftar Menu SISMIOP
5	Menu File
6	Menu Pendataan
7	Menu Penilaian
8	Menu Penetapan
9	Menu Pengurangan
10	Menu Keberatan
11	Menu Pembayaran
12	Menu Penerimaan
13	Menu Penagihan
14	Menu Pembayaran Satu Tempat (PST)
15	Menu Referensi
16	Menu Lihat
17	Pedoman Wawancara
18	Tabel Data Wawancara



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalankan pembangunan nasional demi menciptakan tatanan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut diperoleh dari potensi sumber daya yang dimiliki, baik berupa hasil kekayaan alam maupun pajak yang diperoleh dari masyarakat. Pajak merupakan salah satu penyumbang penerimaan dalam negeri Indonesia yang berjumlah besar. Pajak juga merupakan tulang punggung Anggaran pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam struktur APBN, kontribusi penerimaan dalam negeri dari sektor pajak cukup signifikan secara nominal maupun persentase. Penerimaan pajak dari tahun 2001-2005 dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Penerimaan Pajak Tahun 2001-2005
(milliar rupiah)

Tahun Anggaran	Pajak Dalam Negeri				Pajak Perdagangan Internasional			Jumlah	Prosen tase (%)
	PPH	PPN	PBB	Cukai	Pajak Lainnya	Bea Masuk	Pajak Ekspor		
2001	94.576.0	55.975.0	6.662.0	17.394.1	1.383.9	9.025.8	541.2	185.540.9	61.7
2002	101.837.5	65.153.0	7.827.7	23.188.6	1.469.3	10.344.4	231.0	210.087.5	70.4
2003	115.015.6	77.081.5	10.905.3	26.277.2	1.654.3	10.884.6	229.7	242.048.2	71.0
2004	134.903.8	87.567.3	14.680.0	29.172.5	1.832.2	12.444.2	297.6	280.897.6	68.9
2005	175.380.8	101.296.5	19.596.2	33.256.3	2.050.4	14.920.7	318.3	346.819.2	70.2

Sumber : Departemen Keuangan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penerimaan dalam negeri paling besar diperoleh dari pajak. Tiap tahunnya penerimaan pajak terus meningkat yakni Rp. 346.819.200.000,- dengan persentase 70,2% pada tahun 2005. Penerimaan dari sektor pajak perlu ditingkatkan mengingat ketergantungan yang semakin besar terhadap dana bantuan luar negeri yang berdampak pada kondisi ekonomi negara baik secara mikro maupun makro.

Dari tabel 1 juga dapat dilihat bahwa pajak terdiri dari berbagai jenis, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak negara yang dikenakan terhadap tanah dan

atau bangunan. Yang menjadi obyek PBB adalah bumi dan atau bangunan, sedangkan subyek PBB atau wajib pajak PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak, memperoleh manfaat, memiliki, menguasai atas bumi dan atau bangunan. Awalnya, Pajak Bumi dan Bangunan dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), namun setelah adanya penggabungan antara Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan Kantor Pelayanan Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka PBB dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Undang-Undang yang mengatur masalah PBB adalah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Meningkatnya permintaan akan tanah dan bangunan mengakibatkan jumlah obyek PBB juga semakin besar, sehingga penerimaan pajak secara umum dan penerimaan PBB secara khusus juga mengalami peningkatan. Hal tersebut mendorong kebutuhan akan teknologi informasi dalam pengadministrasian obyek PBB dengan jumlah yang sangat besar.

Pada dasarnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi PBB telah dilakukan sejak tahun 1989, tetapi diperlukan suatu sistem administrasi atau pengolahan data yang lebih baik sehingga mampu mengelola data properti tanah dan atau bangunan dalam jumlah yang besar. Menyadari akan banyaknya jumlah obyek pajak maupun luasnya wilayah kerja yang harus didata maka pembentukan Basis Data yang mengacu ke pola SISMIOP telah dilaksanakan secara bertahap sejak tahun 1994/1995. Hal ini sesuai dengan SK Dirjen Pajak No. Kep-31/PJ.06/1994 tanggal 25 Juni 1994 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran dan Penilaian Obyek dan Subyek PBB dalam rangka Pembentukan dan Pemeliharaan Basis Data SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak), sebagaimana telah disempurnakan dengan SK Dirjen Pajak No. Kep-04/PJ.06/1998 tanggal 16 Juni 1998 dan No. Kep-433/PJ.06/2000 tanggal 20 Desember 2000.

Penggunaan *Database Management System* telah menjadi hal yang mutlak dan telah diimplementasikan dalam suatu sistem yang disebut dengan SISMIOP.

Dalam perkembangannya, SISMIOP diarahkan menjadi suatu cikal bakal ke arah *e-government*. *E-government* adalah suatu sistem komputerisasi yang dibangun dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. SISMIOP dimaksudkan untuk mendukung penyediaan informasi yang berhubungan dengan seluruh fungsi di dalam administrasi pada semua tingkat organisasi pengelola PBB. SISMIOP merupakan sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi data obyek dan subjek pajak dengan bantuan perangkat teknologi informasi yang dihubungkan dalam suatu *Local Area Network* sehingga dengan SISMIOP diharapkan pelaksanaan undang-undang perpajakan akan lebih efektif dan efisien.

Aplikasi SISMIOP diawali dengan suatu aplikasi yang disebut SisteP yang hanya berupa otomatisasi pencetakan *billing* pajak. Selanjutnya, upaya pengembangan SISMIOP dilakukan dengan pembenahan sistem informasi melalui rancang ulang desain *database* maupun pengembangan modul program dari yang sudah ada serta pemanfaatan *software* baru. Sebagai prioritas untuk mewujudkan konfigurasi *hardware* dan *software* yang efisien dan efektif, pemanfaatan *database* berbasis *Relational Database Management System (RDBMS) Oracle* yang lebih handal dan konektivitas dengan *software* lain yang cukup menunjang menjadi pilihan utama dalam pengembangan sistem informasi PBB selanjutnya.

Pada tahun 2001 dibangun suatu sistem yang memanfaatkan teknologi *software RDBMS Oracle* sebagai *database engine*, sedangkan aplikasinya dibangun menggunakan *software Developer 2000*. Database dan aplikasi berjalan di atas *operating system Windows 2000 Server*. Sistem tersebut adalah i-Sismiop yang mempunyai dua pengertian, yaitu *integrated* dan *internet ready*. *Integrated* adalah suatu sistem yang terintegrasi dari seluruh aplikasi yang ada, antara lain, SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak), SIG (Sistem Informasi Geografis), PIT (Pelayanan Informasi Telepon), dan POS (*Payment Online System*). *Internet Ready* dimaksudkan bahwa sistem baru yang sedang dibangun tersebut mempunyai kemampuan interkoneksi dengan sistem yang lain dengan memanfaatkan teknologi internet. Hal ini dimungkinkan dengan menggunakan perangkat lunak yang digunakan secara luas di kalangan pengguna teknologi informasi.

Restrukturisasi SISMIOP untuk menjadi suatu sistem baru tersebut merupakan suatu pekerjaan besar. Kegiatan ini dimulai dengan pengembangan sistem bersamaan dengan pengadaan *software* dan *hardware* baik untuk kepentingan pengembangan maupun untuk tahap implementasi di Kantor Pelayanan PBB seluruh Indonesia .

SISMIOP yang ada sekarang kembali memanfaatkan teknologi *RDBMS Oracle* sebagai *database engine*, sedangkan *database* dan aplikasinya menggunakan *operating system Windows 2003 Server SE*. Dalam bidang jaringan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu telah terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Tidak jarang biaya yang dikeluarkan untuk membangun sebuah sistem informasi berbasis komputer seperti SISMIOP berjumlah sangat besar, baik pada tahap pengembangan awal, pengimplementasian, pemeliharaan, perbaikan, dan untuk pengembangan lebih lanjut. Tidak jarang pula sistem informasi yang telah dibangun dengan biaya yang mahal ternyata gagal mencapai tujuannya. Kegagalan atau tidak efektifnya suatu sistem komputer tersebut dapat menyebabkan kerugian keuangan dan kehilangan kesempatan.

Kegagalan sistem dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana sistem informasi berjalan tidak sesuai yang diharapkan, sehingga tujuan yang telah ditetapkan tidak tercapai. Selama bertahun-tahun, para peneliti dalam bidang sistem informasi mencoba untuk memahami apa yang dimaksud dengan sistem informasi yang efektif, mengembangkan ukuran-ukuran efektifitas yang valid dan dapat diandalkan, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas sebuah sistem. Kualitas sistem mempengaruhi kualitas sistem informasi. Sistem yang berkualitas merupakan syarat terpenting bagi sebuah sistem informasi yang efektif. Suatu sistem informasi dianggap mempunyai kualitas yang baik apabila sistem informasi tersebut mampu menghasilkan output atau informasi yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan pemakainya.

Untuk membahas kualitas sistem, maka kriteria kualitas dibatasi pada kriteria yang dikemukakan oleh Martin (1991, h.327) yaitu *relevancy*, *completeness*, *correctness*, *security*, *timeliness*, *economy*, *efficiency*, *reliability*, *usability*. Pembahasan juga akan didasarkan pada kriteria kualitas *software* yang

terdapat dalam *International Standart Organization (ISO) 9126* yaitu *functionality, reliability, usability, efficiency, maintainability, portability*.

Telah diuraikan di atas bahwa Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak dibuat untuk mengelola data penerimaan pajak dari properti tanah dan atau bangunan dalam rangka menunjang pelaksanaan peraturan perundangan perpajakan, meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka diperlukan sebuah sistem yang berkualitas.

Saat ini, salah satu contoh masalah yang sering timbul berkaitan dengan pengimplementasian SISMIOP adalah dalam penggunaan aplikasi POS (*Payment On-line System*). POS PBB merupakan suatu aplikasi pendukung SISMIOP yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan pembayaran PBB dan pemantauannya. Dengan adanya aplikasi POS PBB ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran PBB secara *on-line* di 160 bank yang menyediakan layanan pembayaran PBB seperti Bank BNI, Bank Mandiri dan melalui ATM BCA atau BII di seluruh Indonesia. POS PBB ini mulai diimplementasikan pada bulan Agustus 1999 di DKI Jakarta, tetapi pengaplikasian POS PBB di daerah-daerah masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Masih sering dijumpai data transaksi wajib pajak tidak sampai ke Kantor Pelayanan Pajak padahal wajib pajak telah melakukan transaksi pembayaran tagihan di tempat-tempat yang menyediakan pelayanan pembayaran tagihan PBB. Berdasarkan alasan teoritis dan praktis yang tersebut di atas, maka penulis mengadakan penelitian mengenai evaluasi kualitas Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan judul : **“Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Berbasis Komputer Pada Sistem Manajemen Informasi Wajib Pajak (SISMIOP) (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”**.

B. Perumusan Masalah

Telah dijelaskan pada bagian latar belakang bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh sangat penting bagi efektifitas sistem. Untuk

mengetahui apakah SISMIOP berkualitas, maka perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana sistem tersebut diterapkan pada sebuah Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Berdasarkan hal tersebut maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu?
2. Bagaimana hasil evaluasi kualitas sistem informasi berbasis komputer pada Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.
2. Mengetahui hasil evaluasi kualitas sistem informasi berbasis komputer pada Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan melakukan penelitian dalam bidang ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan keilmuan dan pengalaman peneliti dalam bidang Sistem Informasi Berbasis Komputer.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang dijadikan obyek penelitian dapat memberikan masukan untuk perbaikan-perbaikan sistem, apabila ditemukan adanya kelemahan-kelemahan.
3. Memberikan masukan bagi pihak-pihak lain yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bidang ini.
4. Sebagai salah satu prasyarat kelulusan program strata satu (S-1) untuk meraih gelar sarjana.



E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas teori yang berkaitan dengan topik penelitian seperti teori sistem informasi manajemen, komputer, jaringan komputer, evaluasi kualitas sistem informasi, dan teori-teori lain yang terkait.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum organisasi, penerapan SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, dan kualitas SISMIOP yang diterapkan tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diambil kesimpulan mengenai kualitas SISMIOP yang diterapkan dan juga akan disertakan saran-saran sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas sistem.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem Informasi

Untuk mendapatkan pengertian yang lebih jelas dari sistem informasi, maka akan dibahas masing-masing unsur pembentuk istilah sistem informasi.

a. Sistem

McLeod (2001, h.13) mendefinisikan sistem sebagai sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan.

Menurut Davis (2002, h.68) sistem adalah suatu kumpulan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan bersama untuk yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran dan maksud.

Menurut James A. Hall (2001), sebuah sistem adalah sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (*interrelated*) atau subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama (*commom purpose*).

Menurut Jogiyanto (2003, h.34) sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Contoh sistem yang didefinisikan dengan pendekatan prosedur ini adalah sistem akuntansi. Dengan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Contohnya adalah sistem komputer yang didefinisikan sebagai kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sistem merupakan kumpulan bagian-bagian, elemen-elemen atau komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Data dan Informasi

Dalam kehidupan sehari-hari sering didengar penggunaan istilah data dan informasi untuk satu hal yang sama. Agar pengertian mengenai informasi dapat

lebih jelas maka pengertian data serta perbedaannya dengan informasi akan dijelaskan sebagai berikut :

Laudon & Laudon (2000, h.7) mendefinisikan data dan informasi sebagai berikut :

“Data can be defined as streams of raw facts representing events occurring in organization or the physical environment before they have been organized and arranged into a form that people can understand and use. Information can be defined as data that have been shaped into a form that is meaningful and useful to human beings.”

McLeod (2001, h.18) mengartikan data sebagai fakta-fakta dan angka-angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakainya. Informasi adalah data yang telah diproses atau data yang telah memiliki arti.

Untuk menghasilkan informasi yang berguna maka data harus diolah terlebih dahulu, pengolahan data tersebut seperti dalam gambar 1 berikut ini :

Gambar 1. Pengolahan Data



(Sumber: Jogiyanto, 2003)

Dari gambar di atas terlihat bahwa informasi diperoleh dari input berupa data yang kemudian diolah dengan sedemikian rupa sehingga menghasilkan output berupa informasi yang memiliki nilai guna bagi para pemakainya.

c. Sistem Informasi

Laudon & Laudon (2008, h.15) mendefinisikan sistem informasi sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

Menurut Oetomo (2002, h.11) sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi.

Menurut Hall (2001) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai.

Mengacu pada pendapat James B Bower, Teguh Wahyono (2004, h.17) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, prosedur kerja), adanya transformasi sumberdaya input berupa data menjadi sumberdaya output berupa informasi, kemudian informasi disimpan dan dialirkan untuk kebutuhan organisasi mencapai suatu sasaran atau tujuan.

2. Sistem Informasi Berbasis Komputer

Sistem informasi secara teoritis tidak harus melibatkan komputer, namun dalam prakteknya keberadaan komputer saat ini sangat membantu melakukan pekerjaan dan memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari individu maupun organisasi. Keuntungan utama yang diperoleh dari pemanfaatan komputer adalah kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat. Penggunaan komputer sebagai fasilitas yang penting dalam sistem informasi melahirkan sistem informasi berbasis komputer.

Laudon & Laudon (2000, h.8) mendefinisikan sistem informasi berbasis komputer sebagai berikut :

“An information system that relies on computer hardware and software for processing and disseminating information”.

Kroenke (1992, h.21) menyatakan bahwa sebuah sistem informasi berbasis komputer terdiri dari beberapa komponen yaitu : orang, prosedur, data, program, dan perangkat keras (*hardware*).

Interaksi antara manusia dan mesin terjadi karena adanya data. Manusia, dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan memasukkan data ke mesin, kemudian dengan program yang telah disusun, *hardware* melakukan pemrosesan.

Teguh Wahyono (2004, h.41) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sebuah sistem yang terintegrasi, sistem manusia-mesin yang memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur dan basis data yang bertujuan untuk menyediakan informasi yang mendukung operasi, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi berbasis komputer adalah interaksi antara komputer dan manusia yang menyediakan data dan informasi tepat waktu kepada para pemakai untuk pemecahan masalah.

3. Manajemen Informasi

Jenis sumber daya dibagi menjadi dua kelompok yaitu sumber daya fisik dan sumber daya konseptual. Sumber daya fisik terdiri dari manusia, mesin, material dan uang, sedangkan yang termasuk sumber daya konseptual adalah informasi.

Menurut McLeod (2001, h.5) pengelolaan sumber daya fisik oleh manajer dapat dilihat dengan mudah, tetapi manajemen juga mencakup pengelolaan sumber daya konseptual. Manajer memastikan bahwa data mentah yang diperlukan terkumpul dan kemudian diproses menjadi informasi yang berguna, menggunakannya seefektif mungkin, dan membuangnya pada saat yang tepat disebut manajemen informasi.

Choo (1998) menggambarkan manajemen informasi sebagai siklus proses yang mendukung organisasi dari aktivitas : mengidentifikasi kebutuhan informasi, mengembangkan produk dan jasa informasi, membagi-bagikan informasi, dan menggunakan informasi.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen informasi adalah proses pengaturan informasi dalam organisasi oleh manajer agar data dan informasi dapat disajikan tepat waktu dan digunakan dengan efektif dan efisien.

4. Manajemen Sistem Informasi

Menurut Paul Gray (1994, h.10) Manajemen Sistem Informasi didefinisikan sebagai kegiatan yang berkenaan dengan masalah, persoalan, dan aktivitas yang berhubungan dengan pengendalian sumber daya sistem informasi dalam organisasi. Sumber daya informasi dalam organisasi dapat berupa teknologi, data, aplikasi, dan manusia. Sistem informasi sangat diperlukan bagi keseluruhan organisasi, oleh karena itu pengetahuan tentang Manajemen Sistem Informasi menjadi penting untuk setiap orang dengan aspirasi manajerial.

Manajemen Sistem Informasi (MSI) merupakan kegiatan perencanaan sistem informasi, perawatan sampai dengan pengukuran kinerja, mencakup perangkat keras, perangkat lunak dan manusia (perancang, pengelola, pengguna) serta segala persoalan dan perilaku mereka.

5. Jenis-Jenis Sistem Informasi

Karena adanya perbedaan kepentingan, keahlian, dan level dalam organisasi, maka terdapat beberapa jenis sistem informasi yang melayani kepentingan masing-masing pihak tersebut.

Jogiyanto (2003, h.80) mengemukakan bahwa sistem-sistem informasi juga diterapkan pada tiap tingkatan manajemen.

Tabel 2. Sistem-Sistem Informasi di Tingkatan Manajemen

Tingkatan Manajemen	Tipe Kegiatan Manajemen	Tipe Sistem Informasi
Manajemen tingkat atas	Perencanaan strategis	Executive Information System (EIS)
Manajemen tingkat menengah	Pengendalian manajemen	Decision Support System (DSS) Group Support System (GSS) Geographic Information System (GIS) Expert System (ES) Artificial Neural Network (ANN)
Manajemen tingkat bawah	Pengendalian operasi	Transaction Processing System (TPS) Enterprise Resource Planning (ERP) Process Control System (PCS)

Sumber: Jogiyanto (2003)

Semua manajer di semua tingkatan pada tabel di atas dihubungkan dengan *Office Automation System (OAS)*. OAS menyediakan fasilitas untuk melakukan komunikasi (*e-mail, chat* dan lainnya) dan kolaborasi antar orang di organisasi.

Menurut McLeod (2001, h.21) terdapat lima subsistem yang menggunakan komputer, yaitu : sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, sistem pendukung keputusan, sistem otomatisasi kantor, sistem pakar.

B. Teknologi Informasi

Indrajit (2001, h.2) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan pengembangan teknologi komputer yang dipadukan dengan teknologi komunikasi. Komputer merupakan salah satu produk dalam domain teknologi informasi yang dapat melakukan proses pengolahan data menjadi informasi.

1. Teknologi Komputer

a. Perangkat Keras Komputer (*Hardware*)

Menurut ukuran atau kapasitasnya, komputer dapat digolongkan menjadi empat kategori yaitu komputer mikro (*personal computer*), komputer mini, komputer besar (*mainframe*), dan komputer super. Sebuah komputer memiliki perangkat keras seperti *Central Processing Unit (CPU)*, *Primary Storage (Primary Memory)*, *Secondary Storage* (misal: Harddisk, disket, pita magnetik), perangkat input (misal: *keyboard, mouse, touch screen*), perangkat output (misal: printer, plotter, monitor).

Kinerja komputer dipengaruhi oleh *microprocessor* yang dipergunakan. Ukuran kinerja sebuah *microprocessor* biasanya diidentifikasi dari hal-hal berikut:

1. *Word length*, jumlah bit yang dapat diproses dalam satu waktu. Chip 8-bit mampu memproses 8 bit atau satu byte dalam satu waktu, 32 bit mampu memproses 32 byte atau 4 byte dalam satu waktu.
2. *Clock speed*, kecepatan putaran dalam satu siklus. Biasanya dinyatakan dalam hertz (megahertz, gigahertz).
3. *Data bus width*, jumlah bit yang dapat ditransfer dalam satu waktu antara CPU, *primary memory*, dan peralatan komputer lainnya.

Kecepatan komputer dapat ditingkatkan dengan cara *overclock*. Processor yang dioverclock akan bekerja pada level maksimal atau mendekati maksimal sehingga prosesor akan lebih cepat panas. Untuk mencegah panas yang berlebihan tersebut maka dibutuhkan kipas angin prosesor yang lebih kuat dan atau *air conditioner* untuk mendinginkan ruangan komputer.

b. Perangkat Lunak Komputer (Software)

Software dapat dikategorikan menjadi *system software* dan *application software*. *System software* adalah program komputer yang mengatur sumber daya komputer, seperti *processor* pusat, hubungan komunikasi, dan peralatan-peralatan lain dalam sistem komputer. *System software* yang utama adalah *operating system*, *utility programs*, dan *language software*.

Menurut Jogiyanto (2003, h.126) *Operating Systems (OS)* atau sistem operasi merupakan program yang ditulis untuk mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan operasi dari sistem komputer.

Contoh dari OS yang ada sekarang adalah MS-DOS, OS/2, MacOS, Windows, Windows NT, UNIX, Linux.

Utility programs adalah program-program sistem yang digunakan sebagai pendukung sistem pada umumnya. *Utility program* dapat digunakan untuk memformat, meng-*copy*, atau mentransfer data dari tape ke disk secara lebih aman dan cepat, memaksimalkan kapasitas penyimpanan data, dan sebagainya.

Menurut Jogiyanto (2003, h.126) *Language software* merupakan program yang digunakan untuk menterjemahkan instruksi-instruksi yang ditulis dalam bahasa pemrograman ke dalam bahasa mesin agar dapat dimengerti oleh komputer.

Menurut Jogiyanto (2003, h.126) *Application software* adalah program yang ditulis dan diterjemahkan oleh *language software* untuk menyelesaikan suatu aplikasi tertentu.

c. Konsep Database

Untuk menjelaskan tentang *database* maka perlu dijelaskan mengenai hirarki data dalam *database*. Pada tingkatan terendah data disebut *bit* yang dapat berupa angka 0 dan 1. Sekumpulan bit (biasanya delapan) membentuk *byte* yang berupa huruf atau angka atau karakter khusus. Sekumpulan *byte* yang

menunjukkan suatu item dari data disebut *field* seperti nama, alamat, dan lain sebagainya. Kumpulan *field* yang menggambarkan suatu unit data individu tertentu disebut *record*. Kumpulan dari *record* yang saling terkait dan memiliki format *field* yang sama dan sejenis disebut dengan *file*, dan kumpulan *file* yang saling terkait satu sama lain disebut *database*.

Database merupakan komponen yang penting dalam pembangunan sistem informasi, karena menjadi tempat untuk menampung dan mengorganisasikan seluruh data yang ada dalam sistem, sehingga dapat dieksplorasi untuk menyusun informasi-informasi dalam berbagai bentuk. Sistem *database* terus dikembangkan agar dapat diperoleh cara pengorganisasian data yang efisien dan efektif.

1) Sistem Database Tradisional

Sistem tradisional mengumpulkan dan memelihara data untuk masing-masing area fungsional dan divisi yang ada dalam organisasi. Pengorganisasian *database* tradisional masih terpisah-pisah antara *database* satu dengan *database* lainnya. Kelemahan dari *database* ini antara lain adanya redudansi atau duplikasi data, ketergantungan terhadap program aplikasi tertentu yang digunakan untuk mengolah masing-masing *database* yang dibangun, tingkat keamanan data yang rendah, dan tidak fleksibel.

2) Sistem Database Modern

Oetomo (2002, h.101) menyatakan bahwa para ahli melakukan beberapa perbaikan terhadap sistem *database* tradisional, yaitu dengan mengembangkan sebuah sistem pengolahan *database* sehingga seluruh data yang terdapat di dalam sistem informasi dapat diintegrasikan. Sementara itu, aplikasi per departemental yang dibangun dapat melakukan akses terhadap *database* yang tersedia berdasarkan kebutuhannya masing-masing.

Tantangan utama sistem *database* modern ada dalam pengaturan hak akses, karena seluruh *database* terintegrasi menjadi satu sehingga memungkinkan untuk diakses secara bersama-sama.

Software yang mengelola *database* disebut sistem manajemen *database* atau *database management system* (DBMS). Orang yang bertanggung jawab atas *database* dan DBMS adalah pengelola *database* (*database administrator*).

DBMS tersebut memudahkan pemakai dalam mengorganisasikan *database* yang disusunnya. Pemakai dapat berinteraksi dan mengeksplorasi *database* dengan mudah dan praktis dengan menggunakan perintah-perintah yang sederhana yang dibuat dalam suatu bahasa. Bahasa itu dapat disebut dengan bahasa *database* yang terdiri dari dua kelompok yaitu *Data Definition Language* (DDL) dan *Data Manipulation Language* (DML). DDL digunakan untuk menentukan, mengubah, mengedit, dan menyimpan struktur file atau tabel baru, serta pembuatan indeks file tersebut. Hasil dari kompilasi perintah DDL berupa *Data Dictionary*. *Data dictionary* adalah sebuah file otomatis atau manual yang menyimpan definisi elemen data dan karakteristik data seperti penggunaan, lokasi, pemilik (bagian/orang dalam organisasi yang bertanggung jawab atas data), otorisasi, dan keamanan. DML merupakan bahasa yang memudahkan pemakai untuk melakukan akses, manipulasi dan pengambilan data dari suatu *database*, misalnya *Structured Query Language* (SQL) yang digunakan untuk melakukan eksplorasi terhadap *database* yang telah dibangun.

Di dalam lingkungan DBMS dikenal sebuah teknologi yang disebut dengan *Open Database Connectivity* (ODBC). ODBC merupakan suatu penghubung berupa kumpulan perintah sehingga suatu aplikasi dapat mengakses beberapa DBMS yang berbeda-beda. ODBC mampu mengenali *database* pada komputer mikro hingga komputer besar dari berbagai jenis sistem operasi jaringan.

3) Metode Akses dan Model Database

Berdasarkan metode akses pada penyimpanan file data, pada dasarnya terdapat tiga teknik untuk menangani data yaitu *sequential*, *direct* dan *indexed sequential*.

Sequential access adalah metode penyimpanan atau pencarian rekaman data satu persatu menurut urutan tertentu. Rekaman biasanya disimpan berdasarkan kuncinya (*record key*) yang terdiri dari unsur-unsur informasi tertentu yang tidak diubah-ubah seperti nomor rekening, nama, atau nomor induk pegawai. *Direct access* adalah metode penyimpanan *record* data di dalam file yang memungkinkan ia diakses secara langsung dengan urutan sembarang atau acak. *Indexed sequential access* adalah metode yang dapat mengakses secara langsung

record-record yang diorganisasikan secara berurutan dengan menggunakan indeks field-field kunci.

Ada beberapa alternatif model untuk mengorganisasikan data dan menggambarkan hubungan antar data dalam *database*. Model tersebut adalah *hierarchical*, *network*, dan *relational*.

Hierarchical model adalah sebuah model yang mengorganisasikan data dalam struktur seperti pohon. Sebuah *record* dibagi ke dalam segmen-segmen yang dihubungkan satu sama lain dengan pola hubungan *parent-child*. *Parent* dapat memiliki banyak *children*, namun sebaliknya *children* hanya memiliki satu *parent*. Secara sederhana model ini tampak seperti sebuah bagan organisasi.

Network model merupakan variasi dari model hirarkis. Namun di dalam model ini *parent* dapat memiliki banyak *children*, dan sebaliknya *children*-pun dapat memiliki banyak *parent*.

Relational model adalah sebuah model database yang memperlakukan data seolah-olah mereka disimpan di dalam tabel dua dimensi. Ia dapat menghubungkan data yang tersimpan dalam sebuah tabel atau file dengan tabel atau file yang lain dengan syarat kedua tabel atau file tersebut mempunyai satu atau lebih elemen data yang sama yang dapat dikaitkan.

2. Komunikasi Data

David Stampler dan Thomas L. Case (2003, h.2) menggambarkan komunikasi data sebagai bagian dari telekomunikasi yang melibatkan transmisi data ke dan dari komputer dan komponen sistem komputer. Komunikasi data terdiri dari pengiriman data melalui media komunikasi konduktor seperti kabel koaksial, kabel fiber optik, atau media komunikasi radiator seperti inframerah dan gelombang mikro.

a. Komponen Sistem Komunikasi Data

Komponen sebuah sistem komunikasi data secara garis besar adalah sebagai berikut:

1. Komputer untuk memproses informasi.

Komputer disini dapat berupa *mainframe*, *minicomputer*, maupun *personal computer* (PC). *Mainframe* dan *minicomputer* biasanya digunakan sebagai

pengendali induk dimana semua proses pengolahan dan komunikasi data dipusatkan, istilah yang sering digunakan untuk menyebut pengendali pusat ini adalah *host*. PC dapat digunakan sebagai *host* maupun *workstation*.

2. Terminal atau alat input/output yang lain yang mengirim atau menerima data. Peralatan yang berfungsi untuk mengirim, menerima, mengubah atau memverifikasi data disebut dengan terminal. Ada dua jenis terminal, yaitu yang disebut dengan *dump terminal* dan *intelligent terminal*. *Dump terminal* terdiri dari sebuah VDU (*Video Display Unit*) dan *keyboard* tanpa CPU, sehingga tidak dapat berfungsi sebagai pengolahan data. Sebaliknya, *intelligent terminal* terdiri dari CPU, VDU dan *keyboard* sehingga dapat berfungsi sebagai pengolah data.
3. Saluran komunikasi seperti saluran telepon, kabel serat optik, kabel koaksial, dan transmisi tanpa kabel.
4. Prosesor komunikasi seperti modem multiplexers, dan *front-end processor* yang berfungsi sebagai pendukung untuk transmisi dan penerimaan data.
5. *Software* komunikasi yang mengontrol kegiatan input dan output dan mengatur fungsi-fungsi lain didalam jaringan komunikasi.

b. Jaringan Komputer

Jaringan komputer terbentuk dari gabungan teknologi komputer sebagai pengolahan data dan teknologi telekomunikasi. Wahana Komputer (2003, h.2) menjelaskan bahwa jaringan komputer berupa sekelompok komputer yang saling dihubungkan satu dengan lainnya menggunakan protokol komunikasi melalui media komunikasi, sehingga dapat saling berbagi data dan informasi.

1. Jenis-Jenis Jaringan Komputer

Berdasarkan jarak dan area kerjanya jaringan komputer dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu LAN (*Local Area Network*), MAN (*Metropolitan Area Network*), dan WAN (*Wide Area Network*).

WAN (*Wide Area Network*) adalah sebuah jaringan yang memiliki jarak sangat luas, karena radiusnya mencakup sebuah negara dan benua. WAN yang paling universal dan kuat adalah internet. MAN (*Metropolitan Area Network*) merupakan pilihan untuk membangun jaringan komputer antarkantor dalam satu

kota. Jaringan ini memiliki radius 10-50 km. MAN menyediakan konektivitas internet untuk LAN di daerah metropolitan.

Local Area Network (LAN) adalah suatu jaringan komunikasi data antar komputer yang terbatas pada suatu area yang relatif kecil seperti dalam gedung dengan radius maksimum 10 km. Jaringan ini digunakan untuk menghubungkan komputer-komputer pribadi dan workstation dalam suatu perusahaan yang menggunakan peralatan secara bersama-sama dan saling bertukar informasi..

Node yang berperan dalam konfigurasi LAN biasanya berupa komputer mikro. Di dalam konfigurasi LAN, sebuah komputer disamping dapat berperan sebagai *workstation* juga dapat berperan sebagai *server* atau sebagai *client*. *Server* bertugas memproses permintaan pengolahan data dari komputer *client* dan mengirimkan hasil-hasilnya. Sebaliknya, *client* adalah komputer yang biasanya berfungsi dalam visualisasi data dan dapat melakukan permintaan pengolahan data kepada *server*. LAN dapat dibedakan menjadi dua bentuk konfigurasi, yaitu *peer-to-peer* dan jaringan *client-server*.

Jaringan *peer-to-peer* adalah suatu model teknologi jaringan lokal yang terdiri dari beberapa komputer yang bisa berbagai-pakai (*sharing*) data, aplikasi, printer, *harddisk*, dan lain-lain. Dengan kata lain semua komputer dapat berfungsi sebagai *server* maupun *workstation*. Bentuk ini sesuai untuk organisasi yang berskala kecil hingga menengah.

Client-server adalah jaringan dengan ciri khas pengolahan data yang tersebar (*distributed processing*) dan database tersebar (*distributed database*). Program aplikasi dan data dapat dibagi peletakannya pada *server* atau pada *client*.

Agar sebuah LAN dapat berkomunikasi dengan LAN yang lain atau dengan sebuah *public network* maka diperlukan peralatan-peralatan seperti repeater, bridge, router, gateway.

2. Topologi Jaringan

Dalam konteks jaringan komunikasi data, istilah topologi merujuk kepada cara-cara menghubungkan titik akhir (*end-points*) atau stasiun-stasiun kerja *workstations*. Menurut Oetomo (2002, h.67) topologi adalah pola hubungan antar terminal dalam jaringan komputer. Pola ini ditentukan oleh metode akses dan

media pengirim yang dipergunakan. Secara umum topologi jaringan komputer dapat digolongkan menjadi empat yaitu bus, star, ring, dan hirarki.

3. Metode Akses Data dalam Jaringan

Metode akses berkenaan dengan teknik yang dipakai jika sebuah terminal hendak mempergunakan data didalam jaringan. Tujuan dari ditetapkannya metode akses data adalah untuk menghindari adanya tabrakan akses diantara terminal-terminal pemakai data atau untuk menetapkan cara-cara *sharing* dari data tersebut. Metode akses yang ditetapkan dalam praktek adalah *Carrier Sense Multiple Access* (CSMA), Token, *Time Division Multiple Access* (TDMA), Polling.

CSMA biasanya dilengkapi dengan teknik *collision detection*. Prinsipnya adalah bahwa setiap terminal yang akan mengirimkan data harus mendengar dulu apakah saluran komunikasi bebas. Jika saluran tersebut bebas, data lalu dikirimkan. Kelemahan metode ini adalah jumlah terminal yang dapat dipasang terbatas dan kinerja jaringan akan menurun pada saat lalu lintas data sangat padat. Metode ini banyak digunakan dalam topologi bus dan modifikasinya.

Token dapat diibaratkan sebagai tongkat estafet yang dapat dimanfaatkan untuk melancarkan komunikasi data. Token berisi satu paket sinyal yang terdiri dari 3 Field, beredar terus dalam jaringan sampai ada terminal yang menangkapnya untuk mengirimkan data. Token bebas yang ditangkap oleh sebuah terminal akan diubah sehingga tidak bebas dan digunakan untuk mengirimkan data. Token dapat memiliki kinerja yang baik pada topologi bus dan ring.

Pada metode *Time Division Multiple Access* (TDMA), setiap terminal mempunyai giliran waktu yang diberikan oleh *computer host* secara berurutan. Terminal melakukan sinkronisasi terhadap *host* dan jika waktu giliran tiba terminal yang akan mengirimkan data dapat meminta akses kepada *host* dan menggunakan saluran secara khusus. Metode ini biasanya digunakan dalam topologi Bus dan ketergantungan host pada terminal tinggi.

Pada metode polling, sebuah simpul pusat bertugas mengatur antrian pengiriman data dari simpul-simpul lainnya dalam jaringan. Simpul pusat mengumpulkan semua terminal yang akan mengirimkan data. Terminal pusat menyimpan data yang diterima jika memang ditujukan kepadanya atau mengirimkannya ke terminal lain yang alamatnya sesuai, setelah itu simpul pusat

memeriksa giliran berikutnya. Kelemahan metode ini bahwa jaringan tergantung kepada simpul pusat dan sekaligus ke simpul yang lain. Metode ini biasanya digunakan pada topologi Star.

4. Media Jalur Komunikasi Network

Media jalur komunikasi data dalam sebuah jaringan dapat menggunakan kabel atau tanpa kabel. Media yang digunakan akan mempengaruhi kecepatan transfer data. Media-media tersebut adalah kabel *twisted pair*, kabel koaksial, kabel serat optik, *line-of-sight media*.

5. Protokol jaringan

Protokol adalah sekumpulan aturan dan konvensi yang menentukan cara-cara pertukaran data diantara dua atau lebih perangkat maupun jaringan. Protokol meyakinkan bahwa program aplikasi memahami perintah dan data yang dipergunakan oleh pemakai untuk berkomunikasi dengan program. Tujuan utama diperlukannya suatu protokol dalam melakukan komunikasi adalah untuk menetapkan petukaran informasi yang teratur antar proses, dan mengelola sumber daya jaringan secara efisien.

6. Administrasi jaringan

Administrasi jaringan yang harus dilaksanakan pada sistem *host-based* mungkin agak berbeda dengan jaringan LAN. Masalah yang harus dihadapi dalam pengolahan data oleh komputer dalam jaringan dapat muncul sewaktu-waktu. Oleh karena itu, dalam organisasi diperlukan seseorang yang bertanggungjawab terhadap jalannya komunikasi data dalam jaringan komputer. Tugas itu biasanya dipercayakan kepada seseorang administrator jaringan atau manajer jaringan. Selain mengontrol kegiatan pengolahan data dalam jaringan, tugas penting yang harus dilakukan adalah mengelola pengembangan jaringan berdasarkan antisipasi terhadap kebutuhan pengolahan data.

C. Evaluasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi

Swansburg (1996) menyatakan bahwa evaluasi kinerja adalah suatu proses pengendalian dimana kinerja dievaluasi berdasarkan standar.

Soeprpto (2000, h.5) mengemukakan bahwa evaluasi harus memfokuskan pada tujuan-tujuan program dan efek-efek yang ditimbulkan dan juga



ditambahkan bahwa dalam melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan program juga harus memperhatikan proses dan hasil dari pelaksanaan program tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses pengendalian terhadap kinerja program dan efek-efek yang ditimbulkan dari pelaksanaan program tersebut. Tujuan evaluasi adalah untuk mengukur mutu prestasi yang ada untuk dapat memperbaiki prestasi mendatang. Evaluasi dapat dilakukan kapan saja baik secara formal maupun informal yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

Pada umumnya suatu sistem informasi dianggap mempunyai kualitas yang baik apabila sistem informasi tersebut mampu menghasilkan output atau informasi yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan pemakainya. Kualitas sistem informasi adalah faktor terpenting bagi sebuah informasi yang efektif. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan suatu evaluasi terhadap kualitas sistem informasi. Terdapat beberapa model evaluasi sistem informasi yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing (EUC) satisfaction*, *Task Technology Fit (TFT) analysis*, dan *Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*. Evaluasi yang dilaksanakan dengan memperhatikan kualitas sistem informasi merupakan model evaluasi *Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model* (Yusof et.al, 2006).

Martin (1991, h.327) mengemukakan bahwa kriteria sistem informasi yang berkualitas antara lain:

1. *Relevancy*

Sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan organisasi dan output yang dihasilkan sesuai dengan permintaan pemakai.

2. *Completeness*

Input maupun output dari sistem informasi harus lengkap.

3. *Corectness*

Input dan output dari sistem informasi harus tepat atau bebas dari kesalahan.

4. *Security*

Keamanan sistem informasi harus terjamin untuk menghindari kesalahan proses dan gangguan-gangguan atau penyalahgunaan sistem.

5. *Timeliness*

Ketepatan waktu dari sistem yang berjalan termasuk di dalamnya waktu respon dan waktu proses sistem terhadap permintaan pemakai.

6. *Economy*

Dalam penggunaan sistem informasi hendaknya memperkecil biaya sistem.

7. *Efficiency*

Dalam menghasilkan informasi, sistem harus dapat mengalokasikan atau mendistribusikan sumber daya yang diperlukan.

8. *Reliability*

Kemampuan atau keandalan sistem dalam menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.

9. *Usability*

Kemudahan berinteraksi dengan sistem dan kemudahan sistem untuk dipelajari sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengoperasian maupun kesalahan output yang dihasilkan.

International Standart Organization (ISO) menjelaskan dalam standar evaluasi produk software (ISO 9126, 1991) bahwa *software* yang berkualitas adalah *software* yang memenuhi karakteristik seperti dalam tabel 3 berikut :

Tabel 3. Karakteristik *Software* yang Berkualitas

<i>Quality Characteristic</i>	<i>Expalanation</i>
<i>Functionality</i>	<i>Extent to which the software contains the functions needed to satisfy user needs</i>
<i>Reliability</i>	<i>Extent to which the software capability to maintain its level of performance under stated condition for some defined time period</i>
<i>Usability</i>	<i>Level of effort needed for users to exploit the functionality of the software</i>
<i>Efficiency</i>	<i>Level of resource consumed by the software to perform its functions</i>
<i>Maintainability</i>	<i>Level of effort needed to modify the software</i>
<i>Portability</i>	<i>Extent to which software can be transferred from one hardware/software platform to another</i>

Sumber: Wikipedia

Kriteria yang dikemukakan oleh ISO memiliki kesamaan dengan kriteria yang dikemukakan oleh Martin. Kriteria-kriteria tersebut digunakan sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi berbasis komputer pada SISMIOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Kriteria sistem informasi berkualitas yang dikemukakan oleh ISO dan Martin, apabila digabungkan maka kriteria-kriteria tersebut dapat menjadi sebagai berikut :

1. *Relevancy*
2. *Functionality*
3. *Completeness*
4. *Correctness*
5. *Security*
6. *Timeliness*
7. *Economy*
8. *Efficiency*
9. *Reliability*
10. *Usability*
11. *Maintainability*
12. *Portability*



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini merupakan jenis penelitian studi kasus. Indriantoro dan Supomo (1999, h.26) menjelaskan bahwa penelitian studi kasus adalah suatu penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan. Subyek yang diteliti dapat berupa individu, kelompok, lembaga atau komunitas tertentu. Tujuan studi kasus adalah melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subyek tertentu untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subyek tersebut. Lingkup penelitian kemungkinan berkaitan dengan suatu siklus kehidupan atau hanya mencakup bagian tertentu yang difokuskan kepada faktor-faktor tertentu atau unsur-unsur dan kejadian secara keseluruhan.

Menurut Hasan (2002, h.15) penelitian studi kasus adalah penelitian mengenai status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Subyek penelitian dapat berupa individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Peneliti ingin mempelajari secara intensif latar belakang serta interaksi lingkungan dari unit-unit sosial yang menjadi subyek. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu yang kemudian hasilnya dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Penelitian ini bersifat kualitatif. Menurut Moleong (2007, h.4) penelitian ini menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati didukung dengan studi literatur dan studi kepustakaan berdasarkan pendalaman kajian pustaka berupa data dan angka, sehingga realitas dapat dipahami dengan baik. Data yang dihasilkan adalah data deskriptif sehingga sifat penelitian ini dapat juga disebut kualitatif-deskriptif.

Indriantoro & Supomo (1999, h.30) menyatakan bahwa tujuan dari penelitian ini menjelaskan tentang aspek-aspek yang relevan dengan fenomena yang diamati. Penelitian ini juga tidak menguji suatu hipotesis atau membuat suatu peramalan mengenai karakteristik obyek yang diteliti.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penentuan masalah yang akan dijadikan pusat perhatian dari obyek yang akan diteliti dan membatasi informasi yang tidak berkaitan dengan penelitian agar penelitian lebih terarah.

Menurut Moleong (2007, h.92), terdapat dua maksud tertentu yang ingin peneliti capai dalam merumuskan fokus penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Dengan menetapkan fokus dapat membatasi studi sehingga peneliti tidak perlu kesana kemari untuk mencari subyek penelitian.
2. Penetapan fokus tersebut berfungsi untuk memenuhi kriteria masuk dan keluarnya sustu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Sesuai dengan judul penelitian, maka fokus penelitian adalah mengenai penerapan sistem informasi berbasis komputer pada Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak dan kualitas dari Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu .

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu, Jl. Letjen S Parman 100, Malang. Di lokasi ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan dan relevan dengan masalah yang dikaji, serta dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer merupakan data yang didapat langsung dari obyek yang diteliti. Peneliti dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dikurangi ataupun dihilangkan. Data tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:
 - a. Sistem dan prosedur Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP).
 - b. Komponen *hardware*, *software*, jaringan, *database*.

- c. Pengoperasian sistem dan *maintenance*.
- d. Persepsi *user* mengenai sistem
- e. Peraturan-peraturan yang berkenaan dengan SISMIOP.

2. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro & Supomo, 1999, h.147). Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan peneliti terdahulu. Data sekunder dari yang didapat dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu diantaranya adalah : surat-surat edaran Dirjen Pajak berkenaan dengan SISMIOP, buku-buku, jurnal, artikel yang membahas sistem komputer dan evaluasi sistem.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung untuk mendapatkan keterangan tentang hal-hal yang menjadi obyek penelitian tersebut secara lebih luas. Wawancara ini dilakukan terhadap nara sumber yang terlibat dalam SISMIOP seperti *Operator Console*.

2. Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek, obyek atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Indriantoro & Supomo, 1999, h.157). Observasi terhadap pelaksanaan SISMIOP dilapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer seperti pengoperasian sistem, kesesuaian pelaksanaan dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan.

3. Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan dokumen-dokumen, formulir-formulir, laporan-laporan, peraturan-peraturan, petunjuk-petunjuk teknis dan dokumen lain yang relevan.

4. Studi literatur dari buku-buku, majalah, artikel dan sebagainya yang berkaitan dengan topik bahasan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian adalah alat yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pedoman wawancara

Teknik wawancara yang dipakai adalah wawancara terstruktur, yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara. Pedoman ini berisi daftar pertanyaan yang diajukan langsung kepada pihak-pihak terkait sebagai sumber informasi sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Pihak-pihak yang terkait tersebut adalah pimpinan dan pegawai dari bidang yang terkait dengan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

2. Sarana Dokumentasi

Berupa pedoman dokumentasi untuk mengumpulkan data dengan mengkategorikan hal yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen seperti arsip, peraturan, catatan kerja, dan lain-lain.

3. Catatan Lapangan (*Field Notes*)

Catatan-catatan ringkas yang dibuat oleh peneliti selama mengadakan penelitian di lapangan untuk mencatat data serta temuan yang diperoleh di lapangan.

G. Analisis Data

Moleong (2007, h.248) mendefinisikan analisis data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

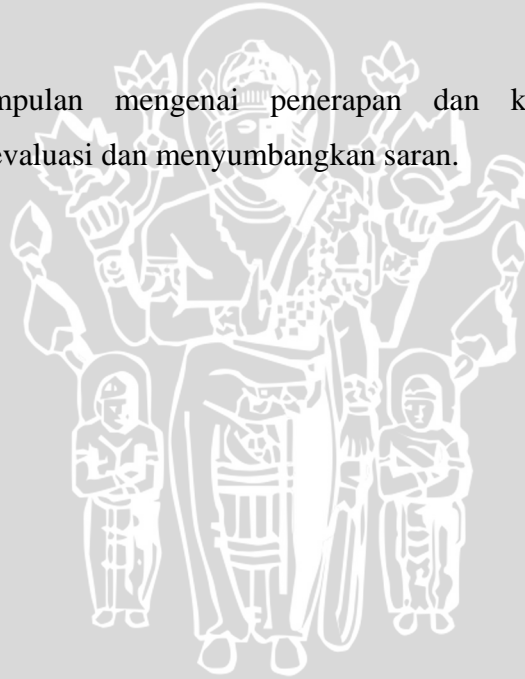
Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan mendeskripsikan keadaan suatu subyek atau obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang nampak sebagaimana adanya dan dianalisis dengan cara non statistika.

Analisis dengan metode kualitatif ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan karakteristik *hardware*, *software* aplikasi, topologi jaringan,

prosedur pengolahan data dalam bentuk uraian kata-kata dan gambar. Deskripsi tersebut kemudian dibandingkan dengan teori dan konsep yang berasal dari literatur untuk mendapatkan kesimpulan mengenai kualitas sistem.

Tahapan-tahapan analisa yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan informasi gambaran umum mengenai obyek yang dievaluasi dengan teknik dokumentasi, wawancara dan observasi.
2. Mendapatkan informasi secara lebih mendetail mengenai SISMIOP seperti perangkat keras, perangkat lunak, topologi jaringan, prosedur operasi, tujuan sistem.
3. Mendeskripsikan SISMIOP dalam bentuk uraian dan gambar,
4. Mengevaluasi kualitas SISMIOP berdasarkan teori dan konsep yang berasal dari literatur.
5. Mengambil kesimpulan mengenai penerapan dan kualitas SISMIOP berdasarkan hasil evaluasi dan menyumbangkan saran.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

1. Sejarah

a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Sejak awal berdirinya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama telah beberapa kali mengalami perubahan nama, mulai dari Indonesia masih dalam masa penjajahan sampai dengan sekarang. Perubahan-perubahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Tahun 1945 bernama Kantor Penetapan Pajak.
- 2) Tahun 1946, Kantor Penetapan Pajak terpecah menjadi dua, yaitu *Inspectie van Financial (Diens Bes Belastingen)* dan Kantor Penetapan Pajak dibawah pengawasan jawatan pajak RI.
- 3) Tahun 1949 bernama Kantor Inspeksi Keuangan.
- 4) Tahun 1964 namanya berganti lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak
- 5) Tahun 1989, tepatnya 1 April 1989 Kantor Inspeksi Pajak berganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak.
- 6) Tahun 2007, tepatnya 4 Desember 2007 dilakukan penggabungan Kantor Pelayanan Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan wilayah menjadi kantor modern dengan nama Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama melaksanakan tugasnya di bawah naungan Departemen Keuangan RI, yang pengelolaanya diserahkan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk menangani tugas pokok mengelola penerimaan pajak.

b. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Pada awal berdirinya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu bernama Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batu yang secara resmi didirikan tanggal 23 Juli 2001. Kantor Pelayanan Pajak Batu mulai beroperasi pada bulan Maret 2002, Kantor Pelayanan Pajak Batu masih bergabung dengan Kantor Pelayanan Pajak Malang di Jl. Merdeka Utara No.2 Malang. Sejak tanggal 1 Juli 2002, Kantor Pelayanan Pajak Batu menempati gedung yang merupakan milik KUD

Batu di Jl. Diponegoro No.8 Batu. Kemudian tanggal 1 Januari 2005 Kantor Pelayanan Pajak Batu menempati gedungnya sendiri di Jl. S. Parman 100 Malang. Pada tanggal 4 Desember 2007 dilakukan penggabungan Kantor Pelayanan Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan wilayah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, sehingga Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batu berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu sampai dengan sekarang.

2. Struktur Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. Tepat berada di bawah Kepala Kantor terdapat kelompok Fungsional, kemudian terdapat Sub bagian umum dan enam seksi. Bagan struktur organisasi dapat dilihat pada lampiran 2.

Kelompok Fungsional merupakan suatu bagian yang memperoleh tugas dan wewenang langsung dari Kepala Kantor dan bertanggung jawabkan segala macam kegiatan mereka secara langsung juga kepada Kepala Kantor. Kelompok Fungsional terdiri dari kelompok Fungsional Pemeriksa yang bertugas memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan pajak dan Sistem Informasi Perpajakan (SIP), sedangkan kelompok Fungsional Penilai berwenang dalam memeriksa segala sesuatu yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan serta Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).

Sub Bagian Umum menjalankan tugas dan wewenang dengan membawahi tiga bagian, yaitu :

1. Bagian Rumah Tangga
2. Bagian Keuangan
3. Bagian Kepegawaian

Sub Bagian Umum secara rinci memiliki tugas dan wewenang menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Penerimaan dokumen di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
2. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di Sub Bagian Umum.
3. Penyampaian dokumen di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
4. Pengajuan uang makan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

5. Penyusunan RKAKL pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
6. Penyusunan tanggapan/tindak lanjut terhadap Surat Hasil Pemeriksaan (SHP)/Laporan Hasil Pemeriksaan (LPH) dari Itjen Depkeu/BPK/BPKP/Unit Fungsional Pemeriksa lainnya.
7. Penyusunan laporan berkala Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
8. Pembuatan laporan tahunan.
9. Pelaksanaan pembayaran tagihan melalui mekanisme langsung (LS) kepada rekanan.
10. Penyusunan laporan/daftar realisasi anggaran belanja.
11. Penyusunan laporan SAKPA (Sistem Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran) tingkat satuan kerja/Unit Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (UAKPA).
12. Pemusnahan dokumen.
13. Penerimaan inventaris.
14. Pengajuan usul penghapusan barang inventaris.
15. Pengurusan gaji dan TKPKN.
16. Pemberhentian gaji dan TKPKN.
17. Permintaan pengujian kesehatan pegawai.
18. Pelaksanaan pelanyikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilan sumpah Pegawai Negeri Sipil.
19. Laporan perkawinan pertama pegawai.
20. Pengajuan usul peserta pendidikan di luar negeri.
21. Penerbitan ijin melanjutkan pendidikan di luar kedinasan (S1).
22. Pengajuan usul permohonan pensiun janda/duda.
23. Permohonan uang duka wafat/tewas.
24. Permohonan kartu tanda peserta asuransi dan TASPEN.
25. Pengajuan usul permohonan berhenti bekerja sebagai PNS atas permintaan sendiri.
26. Pembuatan laporan bulanan konversi energi.
27. Pembayaran anggaran belanja.
28. Pelaksanaan penutupan buku kas umum.
29. Pembayaran lembur pegawai.
30. Pengajuan usul pengangkatan bendahara.

31. Pembuatan Kartu Tanda Pengenal Pemeriksa.

Seksi-seksi yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut :

a. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan memiliki tugas dan wewenang menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Penyelesaian permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
3. Perubahan identitas Wajib Pajak (WP).
4. Pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan lapangan.
5. Pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan kantor.
6. Penyelesaian pemindahan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak lama.
7. Penyelesaian pemindahan PKP di Kantor Pelayanan Pajak lama.
8. Penyelesaian pemindahan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak baru.
9. Penyelesaian pemindahan PKP di Kantor Pelayanan Pajak baru.
10. Penerimaan dan pengolahan SPT tahunan PPh.
11. Penerimaan dan pengolahan SPT Masa PPN.
12. Penyelesaian permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan PPh.
13. Penyelesaian permohonan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat.
14. Penerbitan surat perintah membayar kelebihan pajak untuk perwakilan negara asing dan badan-badan internasional.
15. Penyampaian permintaan revaluasi aktiva tetap dari wajib pajak ke Kantor Wilayah.
16. Penyelesaian pemberitahuan penggunaan norma perhitungan.
17. Penyelesaian permohonan pencetakan salinan SPPT/SKP/STP.
18. Penyelesaian pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).
19. Penyelesaian penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak.
20. Penyelesaian permohonan pembetulan SPPT/SKP/STP.
21. Penerbitan surat teguran penyampaian SPT Masa PPN.
22. Penerbitan surat teguran penyampaian SPT Tahunan PPh.

23. Penerbitan Surat Keputusan Pajak.
24. Layanan permintaan penetapan sebagai daerah terencil.
25. Penatausahaan dokumen wajib pajak.
26. Penatausahaan surat, dokumen, laporan wajib pajak pada TPT.
27. Penelitian hasil keluaran berupa SPPT/STTS/DHKP/DHR.
28. Peminjaman atau pengiriman berkas.
29. Pelaksanaan pemenuhan permintaan konfirmasi dan klarifikasi.
30. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi Pelayanan.
31. Penyisihan anak berkas wajib pajak yang tahun/masa pajaknya telah melampaui 10 tahun.

b. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi Pengawasan dan Konsultasi memiliki tugas dan wewenang menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP).
2. Penerbitan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB).
3. Penyelesaian permohonan penggunaan nilai buku dalam rangka penggabungan usaha, pengambilalihan usaha, atau pemekaran usaha.
4. Penyelesaian permohonan keberatan.
5. Penyelesaian pembetulan penetapan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.
6. Penyelesaian permohonan pengurangan atau pembatalan penetapan pajak yang tidak benar PPh, PPN dan PPnBM atas Barang Mewah.
7. Penyelesaian permohonan perubahan metode pembukuan
8. Layanan permintaan perubahan tahun buku pertama.
9. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 21.
10. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 22 Bendaharawan.
11. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas Pemungutan PPh Pasal 22 untuk pedagang pengumpul dan untuk industri tertentu.
12. Pemberian izin prinsip pembebasan PPh Pasal 22 Impor.
13. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas pemungutan PPh Pasal 22 Impor.



14. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas Pemungutan PPh Pasal 22 Impor untuk wajib pajak yang penghasilannya semata-mata dikenakan PPh yang bersifat final.
15. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 22 Impor emas batangan untuk ekspor emas batangan.
16. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas Pemotongan PPh Pasal 23.
17. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas Pemotongan PPh atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto SBI yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang pendiriannya telah disahkan oleh menteri keuangan.
18. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan.
19. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan bagi wajib pajak real estate.
20. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPN.
21. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPN atas penyerahan BKP tertentu wajib pajak perwakilan negara asing/badan internasional serta pejabat/tenaga ahlinya.
22. Layanan permintaan pemusatan PPN.
23. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPnBM atas pembelian kendaraan angkutan.
24. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Bebas PPnBM atas penyerahan kendaraan bermotor.
25. Penyelesaian permohonan pengalihan saldo bea materai sistem komputerisasi ke mesin teraan.
26. Penyelesaian permohonan pengalihan saldo bea materai sistem komputerisasi ke teknologi percetakan.
27. Penyelesaian permohonan penambahan deposit mesin teraan materai.
28. Penyelesaian permohonan penambahan deposit teknologi percetakan.
29. Penyelesaian permohonan penambahan deposit sistem komputerisasi.
30. Penyelesaian pemberian ijin pembubuhan tanda bea materai lunas dengan mesin teraan materai.

31. Penyelesaian pemberian ijin pembubuhan tanda bea materai lunas dengan teknologi percetakan.
32. Penyelesaian pemberian ijin pembubuhan tanda bea materai lunas dengan sistem komputerisasi.
33. Penyelesaian permohonan pengalihan saldo bea materai dari mesin teraan ke teknologi percetakan.
34. Penyelesaian permohonan pengalihan saldo bea materai dari mesin teraan ke sistem komputerisasi.
35. Penyelesaian permohonan pengalihan saldo bea materai dengan teknologi percetakan ke mesin teraan.
36. Penyelesaian permohonan pengalihan saldo bea materai dengan teknologi percetakan ke sistem komputerisasi.
37. Penyelesaian permohonan pengurangan angsuran PPh Pasal 25.
38. Penetapan angsuran PPh Pasal 25 wajib pajak bank, sewa guna usaha dengan hak opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
39. Penyelesaian permohonan mengangsur pembayaran pajak.
40. Penyelesaian permohonan kelebihan pembayaran PBB.
41. Penyelesaian permohonan pengurangan PBB terutang.
42. Penyelesaian permohonan pengurangan BPHTP terutang.
43. Penyelesaian permohonan pengembalian pendahuluan PPh untuk wajib pajak patuh.
44. Penyelesaian permohonan kelebihan pembayaran BPHTP.
45. Penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk).
46. Penyelesaian Pemindahbukuan (Pbk) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) lain.
47. Layanan permintaan Surat Keterangan Fiskal Wajib Pajak non bursa.
48. Penyelesaian permohonan pengembalian pendahuluan PPN untuk wajib pajak kriteria tertentu khusus wajib pajak patuh.
49. Pemberian Surat Keterangan Bebas Fiskal Luar Negeri (SKBFLN) di Kantor Pelayanan Pajak.
50. Penyelesaian permohonan keberatan atas penunjukkan sebagai Wajib Pajak (WP).
51. Penyelesaian permohonan kompensasi (pemindahbukuan) PBB.



52. Penyelesaian pembetulan STB/SKBKB/SKBKBT atas permohonan wajib pajak.
53. Penyelesaian pembetulan STB/SKBKB/SKBKBT secara jabatan.
54. Penyelesaian permohonan wajib pajak atas pengurangan sanksi administrasi dan pembatalan SKBKB/SKBKBT/STB.
55. Pelaksanaan putusan gugatan atau banding.
56. Penyelesaian Penghitungan Lebih Bayar (PLB).
57. Pembuatan Surat Pemberitahuan perubahan besarnya angsuran PPh pasal 25.
58. Penentuan kembali tanggal jatuh tempo pembayaran PBB.
59. Penyelesaian permohonan wajib pajak atas pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi PBB.
60. Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP).
61. Penerbitan Surat Keterangan Pajak PBB.
62. Penerbitan teguran pengembalian SPOP.
63. Penyelesaian permohonan perubahan metode nilai persediaan.
64. Penetapan wajib pajak patuh.
65. Pemutakhiran profil wajib pajak.
66. Pelaksanaan ekualisasi.
67. Pengusulan Pengusaha Kena Pajak Fiktif.
68. Pemberian bimbingan kepada wajib pajak.
69. Himbauan pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT).
70. Menjawab surat yang berkaitan dengan konsultasi teknis perpajakan bagi wajib pajak.
71. Penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang.
72. Pemrosesan data dan penatausahaan dokumen masuk di seksi Pengawasan dan Konsultasi.
73. Penatausahaan Surat Keputusan Pembetulan Produk Hukum.
74. Penatausahaan Surat Keputusan Keberatan/Banding/ Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak dan Surat Keputusan Pengurangan atau Penghapusan sanksi administrasi di Seksi Pengawasan dan Konsultasi
75. Penyusunan estimasi penerimaan pajak per-wajib pajak.

76. Pelaksanaan penelitian dan analisis kepatuhan material wajib pajak.
77. Penerbitan pengganti SPMKP/SPMIB pengganti karena lewat waktu/daluwarsa.
78. Penerbitan pengganti SPMKP/SPMIB yang rusak/salah (yang telah didistribusikan).
79. Pembuatan SPMKP/SPMIB yang hilang.
80. Penerbitan pengganti SPMKP/SPMIB yang rusak/salah (yang belum didistribusikan).

c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi memiliki tugas dan wewenang menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelesaian pembagian hasil penerimaan PBB.
2. Pemanfaatan bank data.
3. Pembentukan bank data.
4. Pembuatan dan penyampaian Surat Perhitungan (SPH) Kirim ke Kantor Pelayanan Pajak Lain.
5. Peminjaman berkas data/alat keterangan oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi kepada seksi terkait.
6. Pembuatan laporan penerimaan PBB/BPHTP.
7. Penatausahaan penerimaan PBB non elektronik.
8. Penatausahaan alat keterangan.
9. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
10. Penyusunan rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.

d. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan memiliki tugas dan wewenang menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelesaian permohonan penundaan pembayaran pajak.
2. Penerbitan surat keputusan pencabutan sita.
3. Penyelesaian permohonan pembatalan lelang.
4. Penerbitan dan penyampaian Surat Teguran Penagihan.

5. Penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa.
6. Penerbitan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP).
7. Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) Bunga Penagihan.
8. Pelaksanaan lelang.
9. Penyelesaian usulan pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak.
10. Penghapusan piutang pajak.
11. Penagihan pajak seketika da sekaligus.
12. Penerbitan surat permintaan pemblokiran rekening wajib pajak kepada pimpinan bank.
13. Pembuatan usulan pencegahan dan penyanderaan terhadap wajib pajak tertentu.
14. Menjawab konfirmasi data tunggakan wajib pajak.
15. Pembuatan laporan Seksi Penagihan ke Kantor Wilayah.
16. Penatausahaan Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak beserta bukti pembayarannya.
17. Penatausahaan surat keputusan keberatan/banding/pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak dan surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi pada Seksi Penagihan.
18. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di Seksi Penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan memiliki tugas dan wewenang menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Penjualan Barang Mewah.
2. Penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai untuk selain wajib pajak patuh.
3. Pengamatan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
4. Pemeriksaan kantor.
5. Pemeriksaan lapangan.
6. Penyelesaian usulan pemeriksaan.
7. Penyelesaian usulan pemeriksaan bukti permulaan.
8. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di Seksi Pemeriksaan.

9. Penatausahaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LPH) dan Nota Penghitungan (NOTHIT).

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan memiliki tugas dan wewenang menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelesaian seluruhnya objek dan subjek pajak PBB.
2. Penyelesaian mutasi sebagian objek dan subjek pajak PBB.
3. Penyelesaian permohonan penundaan pengembalian SPOP.
4. Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).
5. Penyelesaian permohonan pembatalan SPPT/SKP/STP.
6. Penerbitan daftar nominatif untuk usulan SP3 PSL Ekstensifikasi.
7. Penerbitan himbauan untuk ber-NPWP.
8. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
9. Pelaksanaan penilaian individual objek PBB.
10. Pembentukan/penyempurnaan ZNT/NIR.
11. Pembuatan Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB).
12. Pemeliharaan data objek dan subjek PBB.
13. Pencarian data potensi perpajakan dalam rangka pembuatan monografi fiskal.
14. Pencarian data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan/pemutakhiran bank data perpajakan.

3. Visi, Misi, Motto, dan Slogan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

a. Visi

Visi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

- 1) Menjadi model pelayanan masyarakat

Merefleksikan cita-cita untuk menjadi contoh pelayanan masyarakat bagi unit-unit instansi pemerintah lainnya.



2) Berkelas dunia

Merefleksikan cita-cita untuk mencapai tingkatan standar dunia atau standar internasional untuk kualitas aparatnya maupun kualitas kinerja dan hasil-hasilnya.

3) Dipercaya dan dibanggakan masyarakat

Merefleksikan cita-cita untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat bahwa eksistensi dan kinerjanya memang benar-benar berkualitas tinggi dan akurat, mampu memenuhi harapan masyarakat serta memiliki citra yang baik dan bersih.

b. Misi

Misi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah menghimpun dana dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

c. Motto

Motto dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah mewujudkan masyarakat sadar dan peduli pajak.

d. Slogan

Slogan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah memahami kebutuhan anda, menyediakan solusi-solusinya.

4. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

a. Tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

b. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama dalam menjalankan tugasnya, menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, ekstensifikasi wajib pajak, dan intensifikasi penerimaan pajak.
- 2) Penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas wajib pajak.
- 3) Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
- 4) Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian, keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
- 5) Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.
- 6) Penerbitan surat ketetapan pajak.
- 7) Pembetulan surat ketetapan pajak.
- 8) Pengurangan sanksi pajak.
- 9) Penyuluhan konsultasi perpajakan.
- 10) Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

5. Informasi Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama pada dasarnya mempunyai fungsi operasional terhadap penerimaan pajak dan administrasi dari penerimaan pajak tersebut. Pada tahun 2005 dan 2006, Kantor Pelayanan Pajak belum menjadi satu dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga total pajak yang diterima belum termasuk Pajak Bumi dan Bangunan. Kantor Pelayanan Pajak menjadi satu dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada bulan Desember tahun 2007, sehingga penerimaan PBB bulan Desember tahun 2007 sudah termasuk dalam total penerimaan pajak tahun 2007. Table 4 berikut menunjukkan jumlah penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu untuk periode tahun 2005-2007.

Tabel 4 Penerimaan Pajak KPP Pratama Batu Periode Tahun 2005-2007

Periode Tahun	Jumlah Penerimaan Pajak (dalam rupiah)
2005	389.278.480.000
2006	253.582.090.000
2007	366.536.260.000

(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penerimaan pajak mulai periode tahun 2005 sampai dengan tahun 2007, tiap tahunnya mengalami penurunan. Tahun 2005 total penerimaan sebesar Rp. 389.278.480.000,-, tahun 2006 mengalami penurunan sebesar Rp. 35.696.390.000,- dengan total penerimaan Rp. 253.582.090.000,-. Pada tahun 2007 mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun 2006, hal ini dikarenakan total penerimaan pajak tahun 2007 sudah termasuk penerimaan PBB bulan Desember pada tahun yang sama. Total penerimaan pajak pada tahun 2007 sebesar Rp. 366.536.260.000,-, naik sebesar Rp. 112.981.170.000,- dari total penerimaan pajak tahun 2006.

B. Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP)

1. Umum

Menyadari akan banyaknya jumlah obyek pajak maupun luasnya wilayah kerja yang harus didata oleh Kantor Pelayanan Pajak, maka diperlukan suatu sistem administrasi atau pengolahan data yang lebih baik. Pembentukan SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak) yang dilaksanakan secara bertahap sejak tahun 1994/1995 diharapkan mampu mengelola data properti tanah dan atau bangunan dengan lebih baik. Hal ini sesuai dengan SK Dirjen Pajak No. Kep-31/PJ.06/1994 tanggal 25 Juni 1994 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran dan Penilaian Obyek dan Subyek PBB dalam rangka Pembentukan dan Pemeliharaan Basis Data SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak), sebagaimana telah disempurnakan dengan SK Dirjen Pajak No. Kep-04/PJ.06/1998 tanggal 16 Juni 1998 dan No. Kep-433/PJ.06/2000 tanggal 20 Desember 2000.

Tujuan dari SISMIOP adalah menunjang pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengolah data properti tanah dan atau bangunan

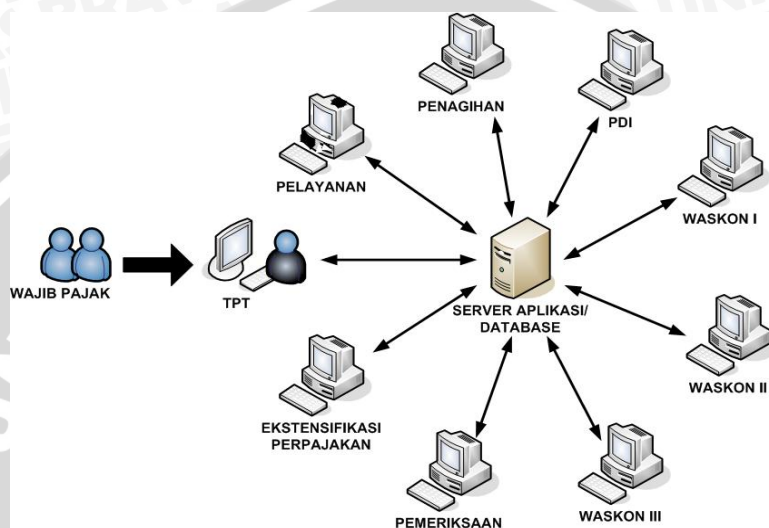
dengan lebih baik, meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas maka sistem pengolahan data yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama sebagai berikut:

- a. Dokumen atau formulir perpajakan yang disampaikan oleh wajib pajak diterima oleh petugas pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di seksi Pelayanan. Dokumen tersebut misalnya Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Permohonan Obyek Pajak (SPOP), Pengurangan Atas Pajak Terutang, Permohonan Restitusi PBB, dan sebagainya. Petugas membuat tanda terima berupa Bukti Penerimaan Surat (BPS) atas penyerahan dokumen/formulir tersebut. Tanda terima yang dimaksud merupakan output dari komputer di seksi Pelayanan setelah memasukkan nomor pelayanan pada aplikasi pelayanan. Dokumen atau formulir wajib pajak tersebut diteruskan ke seksi yang bersangkutan sesuai dengan permohonan dari wajib pajak untuk diproses lebih lanjut.
- b. Dokumen atau formulir perpajakan diperiksa dan diolah oleh seksi yang bersangkutan, kemudian diperiksa dan ditandatangani oleh kelompok fungsional penilai PBB untuk menjamin validitas data dan diteruskan ke seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) untuk diinput. Data dari dokumen atau formulir perpajakan diinput dan direkam dengan SISMIOP. Kegiatan ini hanya dilakukan pada seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), yaitu oleh *Operator Console (OC)* sehingga seksi-seksi lain hanya dapat melihat output data dan tidak memiliki akses untuk melakukan perubahan ataupun melakukan *entry* data.
- c. Dokumen atau formulir perpajakan yang telah selesai diinput dan direkam pada SISMIOP oleh seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), diteruskan ke seksi Pelayanan untuk dicetak maupun diarsipkan.
- d. Perangkat keras dan perangkat lunak telah dirancang sedemikian rupa dan dilengkapi dengan *Local Area Network* sehingga petugas tertentu dari masing-masing seksi akan dapat melihat informasi yang merupakan hasil pengolahan data atau dokumen yang diinput oleh seksi Pengolahan Data dan Informasi

(PDI). Rancangan tersebut memungkinkan pemanfaatan data dengan lebih baik, dan sekaligus dapat tercipta suatu sistem pengawasan terhadap kinerja yang termonitor secara langsung oleh atasan dari masing-masing seksi.

Gambar 2. Gambaran Umum SISMIOP



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Penggunaan *Database Management System* telah menjadi hal yang mutlak dalam suatu sistem yang disebut dengan SISMIOP. SISMIOP merupakan sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi data obyek dan subjek pajak dengan bantuan perangkat teknologi informasi yang dihubungkan dalam suatu *Local Area Network*.

Upaya pengembangan SISMIOP dilakukan dengan pembenahan sistem informasi meliputi desain *database*, pengembangan program yang sudah ada serta pemanfaatan *software* baru. Agar *hardware* dan *software* yang digunakan dapat berjalan efisien dan efektif, pemanfaatan *database* berbasis *Relational Database Management System (RDBMS) Oracle* menjadi pilihan utama dalam pengembangan sistem informasi PBB selanjutnya. Hal ini karena *RDBMS Oracle* cukup handal dan memiliki konektivitas yang baik dengan *software* lain.

Pada tahun 2001 SISMIOP menggunakan *software RDBMS Oracle* sebagai *database engine*, *software Developer 2000* digunakan untuk membangun

aplikasinya. *Database* dan aplikasi berjalan di atas *operating system* Windows 2000 *Server*. Sistem yang dibangun tersebut dinamakan i-Sismiop yang berarti *integrated* dan *internet ready*. *Integrated* adalah suatu sistem yang terintegrasi dari seluruh aplikasi yang ada, yaitu SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak), SIG (Sistem Informasi Geografis), PIT (Pelayanan Informasi Telepon), dan POS (*Payment Online System*). *Internet Ready* dimaksudkan bahwa sistem baru yang sedang dibangun tersebut dapat memanfaatkan teknologi internet untuk melakukan interkoneksi dengan sistem yang lain.

SISMIOP yang ada sekarang menggunakan *Windows 2003 Server SE* sebagai sistem operasi, sedangkan aplikasi dibuat dengan bahasa pemrograman *Oracle*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki jaringan yang terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Pajak, sehingga semua kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat termonitor oleh Direktorat Jenderal Pajak dan data maupun laporan juga dapat dikirim secara langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama tidak memiliki satelit sendiri dan untuk jaringan internet memanfaatkan jasa Telkom. Dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) telah dilakukan pelatihan bekerja sama dengan Pusdiklat Perpajakan.

2. Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) pertama kali diterapkan tahun 1995 pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. KPP Pratama Batu mulai menerapkan SISMIOP setelah diadakan penggabungan antara Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama pada tanggal 4 Desember 2007. Seperti pada KPP Pratama lainnya, pengolahan data pada KPP Pratama Batu diawali dengan penerimaan dokumen perpajakan oleh seksi Pelayanan yang kemudian diteruskan kepada seksi terkait sesuai dengan permohonan wajib pajak. Setelah diproses oleh seksi terkait, dokumen perpajakan diperiksa dan ditandatangani oleh kelompok fungsional untuk menjamin validitas data dan selanjutnya dilakukan perekaman atau input data oleh seksi Pengolahan

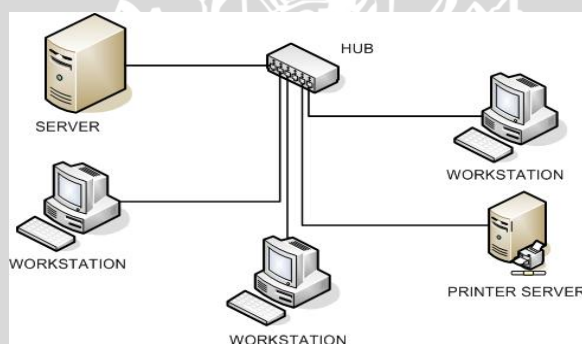
Data dan Informasi (PDI). Dokumen perpajakan yang telah direkam diteruskan ke seksi Pelayanan untuk dicetak dan diarsipkan pada ruang khusus arsip.

Spesifikasi SISMIOP pada KPP Pratama Batu dijelaskan secara lebih mendalam sebagai berikut:

a. Jaringan Komputer

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu menggunakan *Local Area Network* dengan topologi *Star*. Dalam topologi *Star*, masing-masing komputer dalam jaringan dihubungkan ke *server* melalui *hub* dengan menggunakan jalur yang berbeda sehingga kabel juga tidak akan dipakai secara bersama-sama. Topologi yang digunakan dalam LAN pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dapat digambarkan dengan gambar berikut:

Gambar 3. Topologi Star



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Komponen *hardware* yang membentuk jaringan tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Host/Server*

Host/Server bertugas dan berfungsi untuk melayani dan mengontrol seluruh jaringan. Komputer ini melayani permintaan dari komputer *client* selain mengontrol hubungan dengan komputer lainnya dalam jaringan, termasuk hubungannya dengan perangkat-perangkat lain yang terdapat dalam jaringan tersebut. Spesifikasi *host* atau *server* yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah:

Jenis komputer	: Mikrokomputer
Merek	: IBM
<i>Processor</i>	: Intel Xeon dual core 5150
<i>Clock speed</i>	: 2,66 Ghz
<i>Word length</i>	: 32 bit
<i>Data bus width</i>	: 64 bit
Memori	: 2 Gb
<i>Mass Storage</i>	: 250 Gb
<i>Backup device</i>	: DVD RW
<i>Port</i>	: 2 serial dan 1 paralel
Monitor	: 14" resolusi 1024x700 pixel

2) *Client*

Client dapat disebut juga dengan *workstation* merupakan komputer dimana pengguna jaringan dapat mengakses dan memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh komputer *server*. Spesifikasi *client* atau *workstation* yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah:

Jenis Komputer	: Mikrokomputer
Merek	: HP
<i>Processor</i>	: Intel Core 2 Duo 6600
<i>Clock speed</i>	: 2,40 Ghz
Memori	: 2 Gb
<i>Hard disk</i>	: 160 Gb
Monitor	: 21" resolusi 1920-1440 pixel

3) *Network Interface Card (NIC)*

Agar sebuah komputer dapat terhubung ke suatu jaringan maka komputer tersebut harus dilengkapi dengan perangkat yang berupa kartu jaringan atau *Network Interface Card (NIC)*. Kartu ini berupa sebuah kartu ekspansi yang dipasang pada salah satu slot ekspansi pada *mainboard* komputer. *Network Interface Card (NIC)* yang digunakan pada komputer di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah *ethernet card* yang dilengkapi dengan konektor UTP dan perangkat tambahan berupa *hub* sebagai sentral. Ethernet card ini kompatibel dengan *software TCP/IP* di *server* dan *client*.

4) *Network Hub*

Network hub adalah repeater elektrik yang dilengkapi dengan 8 konektor input-output (*port*). Alat ini membentuk kembali sinyal digital yang dikirim dan memelihara keutuhan data sepanjang saluran yang dilalui. *Hub* mempunyai radius kerja 600m dengan jarak antar *hub* maksimal 100 m. Kecepatan transfer data adalah 100 MBps yang dibagi untuk 8 port. *Hub* dilengkapi dengan konektor BNC untuk menghubungkan dengan *hub* lainnya, dan konektor AUI untuk menghubungkan komputer. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan *hub* dengan berbagai merk, antara lain Catalyst 3750 series 1, Catalyst 3560 series 3, dan D-Link.

5) *Printer Server*

Printer server adalah suatu perangkat yang berfungsi agar beberapa printer dapat dihubungkan ke kabel LAN, sehingga printer dapat digunakan oleh siapa saja. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan printer server dengan merk Axis 5400⁺.

6) *Kabel*

Kabel koaksial digunakan untuk menghubungkan antar *network hub*. Kabel UTP digunakan untuk menghubungkan *network hub* dengan *server*, *printer server*, dan *client*. Kabel UTP merupakan kabel yang paling banyak digunakan dalam instalasi jaringan komputer. Kabel paralel printer digunakan untuk menghubungkan *printer server* dengan printer.

7) *Printer*

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan beberapa printer dengan kapasitas yang disesuaikan dengan kebutuhan. Printer dengan merk Tally Genicom 6206K yang terhubung dengan *printer server* digunakan untuk mencetak SSP, SPT, Surat Permohonan dan dokumen-dokumen lain yang sejenis, sedangkan untuk mencetak surat-surat pengantar dan berita acara digunakan printer Epson LQ 2180 dan HP Laser Jet P 3005n.

8) *Lain-lain*

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dilengkapi dengan *Uninterrupted Power Supply (UPS)* untuk menjaga stabilitas dan *availability* sistem. Merk UPS yang digunakan adalah Toshiba 1400 XL plus dan Toshiba

1600 EP series. UPS akan memfilter terlebih dahulu listrik yang masuk (*input*) dari PLN untuk menstabilkan tegangan, mem-*back up* daya dan sebagainya sebelum dikirim ke jalur distribusi masing-masing seksi. Jika terjadi pemadaman listrik dari PLN, maka baterai yang terdapat pada UPS akan aktif dan men-*supply power* untuk seksi-seksi. Jaringan distribusi juga dibuat untuk mendistribusikan output UPS dengan pengelompokan beban dan dilengkapi dengan panel distribusi untuk pengamanan, serta meter-meter untuk pengawasan. Jalur listrik dan jalur data dipisahkan untuk menghindari terjadinya induksi. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu tidak mempunyai generator listrik sendiri sehingga apabila terjadi pemadaman listrik dalam waktu yang lama, maka kegiatan komputerisasi akan terhenti dan digantikan dengan prosedur manual.

b. Sistem Operasi dan Aplikasi

SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu menggunakan *Windows 2003 Server SE* sebagai sistem operasi. Hal ini karena *Windows 2003 Server* lebih stabil, lebih reliabel, lebih cepat dan dapat berjalan hampir di semua *platform hardware* yang ada. *Processor* yang digunakan pada komputer *server* adalah *processor* Xeon yang mempunyai memori *L2 cache* yang besar sehingga performa sistem menjadi maksimal. *Database engine* yang digunakan adalah teknologi *software* RDBMS *Oracle*. Kelebihan dari *oracle* adalah *multiuser* sehingga dapat melayani banyak *user* yang mengakses data pada waktu yang bersamaan, *availability* artinya dapat berjalan terus menerus dan proses backup data dapat dilakukan secara *online*, mendukung ukuran *database* yang sangat besar (*VLDB*), *multiplatform* sehingga dapat berjalan di berbagai sistem operasi, *oracle* dapat memisahkan databasenya ke beberapa komputer secara terdistribusi.

Aplikasi SISMIOP yang saat ini masih digunakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah menu aplikasi dari seksi-seksi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, antara lain menu Pendataan, menu Penilaian, menu Penetapan, menu Penagihan, menu Keberatan, menu Pengurangan, menu Penerimaan, menu Pembayaran, dan menu PST. Pihak Direktorat Jenderal Pajak belum melakukan pembaharuan terhadap SISMIOP

sesuai dengan pembagian seksi yang terdapat dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama dikarenakan belum semua Kantor Pelayanan Pajak melakukan modernisasi kantor menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Aplikasi dari SISMIOP yang berkaitan dengan merekam atau meng-*input* data hanya dapat dilakukan oleh seksi yang memiliki wewenang dengan kegiatan tersebut, yaitu seksi Pengolahan Data dan Informasi. *Operator Console* yang merupakan bagian dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi melakukan input data melalui aplikasi SISMIOP pada seksi Pendataan. *Operator Console* atau dapat disebut juga dengan *super user* merupakan bagian yang memiliki wewenang untuk membuka semua aplikasi ataupun merubah data dari semua seksi. *Operator Console* juga bertugas sebagai administrator jaringan yang menjamin validitas dan keamanan data serta perawatan jaringan.

Seksi-seksi yang lain selain seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu hanya memiliki wewenang untuk melihat data ataupun dokumen perpajakan yang telah diolah dengan menggunakan menu lihat. Selain itu, setiap seksi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki wewenang masing-masing terhadap aplikasi SISMIOP dari kantor sebelumnya, yaitu Kantor Pelayanan PBB sesuai dengan tugas yang harus ditangani. Sebagai contoh, aplikasi SISMIOP menu Penetapan, Pembayaran dan PST adalah aplikasi SISMIOP dari Kantor Pelayanan PBB yang saat ini menjadi wewenang seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Hal ini juga berlaku untuk seksi-seksi lainnya, antara lain seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki kewenangan atas aplikasi SISMIOP menu Penerimaan, Pendataan, dan Penilaian Kantor Pelayanan PBB, seksi Pengawasan dan Konsultasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki kewenangan atas aplikasi SISMIOP menu Keberatan dan Pengurangan Kantor Pelayanan PBB, dan seksi Penagihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu berwenang atas aplikasi SISMIOP menu Penagihan Kantor Pelayanan PBB. Wewenang tersebut diperjelas dengan adanya *password* dan *login name*. Untuk dapat menggunakan aplikasi, maka masing-masing seksi tersebut harus memasukkan *login name* dan *password*. Apabila kedua hal tersebut sudah dilakukan dengan benar, maka seksi tersebut dapat langsung mengakses aplikasi

sesuai dengan *login name* dan *password* yang dimasukkan. *Login name* dan *password* berbeda-beda untuk setiap seksi, sehingga seksi lain tidak dapat masuk ke aplikasi yang menjadi wewenang seksi yang lainnya.

Kegiatan dari seksi-seksi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP adalah sebagai berikut:

1) Seksi Pelayanan

Berikut ini adalah kegiatan yang berkaitan dengan SISMIOP pada seksi Pelayanan:

- a) Pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan lapangan.
- b) Pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan kantor.
- c) Penyelesaian permohonan pencetakan salinan SPPT/SKP/STP.
- d) Penyelesaian permohonan pembetulan SPPT/SKP/STP.
- e) Penerbitan Surat Ketetapan Pajak.
- f) Layanan permintaan penetapan sebagai daerah terpencil.
- g) Penelitian hasil keluaran berupa SPPT/STT/DHKP/DHR.

2) Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Berikut ini adalah kegiatan yang berkaitan dengan SISMIOP pada seksi Pengawasan dan Konsultasi:

- a) Penyelesaian permohonan kelebihan pembayaran PBB.
- b) Penyelesaian permohonan pengurangan PBB terutang.
- c) Penyelesaian permohonan pengurangan BPHTB terutang.
- d) Penyelesaian permohonan kelebihan pembayaran BPHTB.
- e) Penyelesaian permohonan kompensasi (pemindahbukuan) PBB.
- f) Penentuan kembali tanggal jatuh tempo pembayaran PBB.
- g) Penyelesaian permohonan wajib pajak atas pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi PBB.
- h) Penerbitan Surat Ketetapan Pajak PBB.
- i) Penerbitan teguran pengembalian SPOP.

3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Berikut ini adalah kegiatan yang berkaitan dengan SISMIOP pada seksi Pengolahan Data dan Informasi:

- a) Penyelesaian pembagian hasil penerimaan PBB.

- b) Pembuatan laporan penerimaan PBB/BPHTB.
- c) Penatausahaan penerimaan PBB non elektronik.

4) Seksi Penagihan

Berikut ini adalah kegiatan yang berkaitan dengan SISMIOP pada seksi Penagihan:

- a) Penerbitan dan penyampaian surat teguran penagihan.
- b) Penerbitan dan pemberitahuan surat paksa.
- c) Penerbitan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP)
- d) Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) bunga penagihan.

5) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Berikut ini adalah kegiatan yang berkaitan dengan SISMIOP pada seksi Ekstensifikasi Perpajakan:

- a) Penyelesaian seluruhnya objek dan subjek pajak PBB.
- b) Penyelesaian mutasi sebagian objek dan subjek pajak PBB.
- c) Penyelesaian permohonan penundaan pengembalian SPOP.
- d) Penyelesaian permohonan Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).
- e) Penerbitan SKBKB/SKBKBT/STB.
- f) Penyelesaian permohonan pembatalan SPPT/SKP/STP.
- g) Pelaksanaan penilaian individual objek PBB.
- h) Pembentukan/penyempurnaan ZNT/NIR.
- i) Pembuatan Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB).
- j) Pemeliharaan data objek dan subjek PBB.
- k) Pencarian data potensi perpajakan dalam rangka pembuatan monografi fiskal.

Dari aplikasi yang ada tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SISMIOP ditujukan terutama untuk administrasi data-data perpajakan. Kegiatan seperti kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga Kantor Pelayanan Pajak Pratama belum tercakup dalam aplikasi SISMIOP.

c. Database

Database Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dibuat dengan *software Database Management System (DBMS) Oracle*. *Database* yang dibuat dengan *Oracle* ini dapat berjalan dalam lingkungan komputer *mainframe*,

komputer mini maupun komputer mikro. Disamping *independent* dalam segi *hardware*, *Oracle* pun dapat berjalan pada berbagai sistem operasi seperti Unix, OS/2, Mac Os, Windows bahkan pada Linux. Selain itu, *Oracle* dapat melayani banyak *user* yang mengakses data pada waktu yang bersamaan, dapat berjalan terus menerus dan proses backup data dapat dilakukan secara *online (availability)*, mendukung ukuran *database* yang sangat besar (*VLDB*), dan dapat memisahkan databasenya ke beberapa komputer secara terdistribusi.

Struktur data yang dipergunakan adalah *relational database*. Pada *database* ini data dan relasi antardata diorganisasikan dalam bentuk tabel. Dengan struktur *relational* ini maka pemrosesan terhadap sebuah tabel data akan memproses juga tabel data yang memiliki *relation* dengan tabel data tersebut. *Relational Database Management System (RDBMS)* menggunakan *Structured Query Language (SQL)* sebagai bahasa untuk mendefinisikan dan memanipulasi data.

C. Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Berbasis Komputer pada Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP).

Pada sub bab sebelumnya telah dijelaskan tentang spesifikasi SISMIOP serta penerapannya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Batu, dan pada sub bab ini akan dibahas tentang kualitas SISMIOP berdasarkan evaluasi yang dilakukan menggunakan kriteria kualitas sistem informasi yang dikemukakan oleh Martin dan *International Standart Organization (ISO) 9126* sebagai standar evaluasi. Kriteria kualitas sistem informasi tersebut antara lain *relevancy, functionality, completeness, correctness, security, timeliness, economy, efficiency, reliability, usability, maintainability, portability*.

Selain itu, data hasil wawancara terhadap user SISMIOP tentang kualitas SISMIOP berdasarkan standar evaluasi yang telah disebutkan di atas dapat dijadikan sebagai pendukung dalam menentukan kualitas SISMIOP. Data hasil wawancara selanjutnya dapat dilihat pada lampiran 17 dan 18.

1. Relevancy

Pemakai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dapat menginput data melalui *Personal Computer (PC)* yang terhubung dengan *server* dalam jaringan *Local Area Network (LAN)*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan

Local Area Network (LAN) dengan topologi Star. Untuk mengetahui output yang dihasilkan, pemakai (*user*) dapat melihat pada layar, dan mencetak output dapat dilakukan dengan printer. Kegiatan tersebut dilakukan dengan dukungan aplikasi *software* yang menyediakan fasilitas-fasilitas sesuai kebutuhan pemakai. Menginput data dilakukan melalui menu rekam data, sedangkan untuk memperbaiki kesalahan data yang diinput terdapat fasilitas pengeditan data. Hasil dari input data dilihat dengan menu melihat hasil (*output*). Untuk mencetak output tersebut, dalam setiap aplikasi disediakan menu mencetak output baik berupa laporan, surat keputusan, tabelaris, dan lain-lain.

Output yang dihasilkan SISMIOP agar sesuai dengan kebutuhan pemakai maka dalam beberapa hal masih memerlukan pengolahan lebih lanjut. Misalnya, untuk menganalisa peningkatan atau penurunan dalam penerimaan pajak, maka laporan penerimaan pajak perlu diolah lagi sesuai dengan keinginan pihak yang membutuhkan informasi. Berdasarkan penjelasan di atas dan wawancara dengan pegawai dari seksi Pelayanan dan seksi Pengolahan Data dan Informasi dapat disimpulkan bahwa SISMIOP telah menyediakan fasilitas-fasilitas yang lengkap untuk kegiatan input data, melihat output yang dihasilkan maupun mencetak output tersebut. Hal ini juga berarti bahwa SISMIOP sesuai dengan kebutuhan organisasi untuk melaksanakan tugasnya dan output yang dihasilkan juga sesuai dengan permintaan pemakai.

2. *Functionality*

Aplikasi SISMIOP yang saat ini masih digunakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah menu dari seksi-seksi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, antara lain menu Pendataan, menu Penilaian, menu Penetapan, menu Penagihan, menu Keberatan, menu Pengurangan, menu Penerimaan, menu Pembayaran, dan menu PST.

Setiap seksi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki wewenang masing-masing terhadap aplikasi SISMIOP dari kantor sebelumnya, yaitu Kantor Pelayanan PBB. Batasan wewenang dan fungsi dari aplikasi SISMIOP bagi masing-masing seksi diperjelas dengan adanya *password* dan *login name*. Wewenang tersebut disesuaikan dengan tugas yang harus ditangani dan

juga disesuaikan dengan fungsi dari aplikasi SISMIOP bagi masing-masing seksi tersebut. Sebagai contoh, aplikasi SISMIOP Pendataan adalah salah satu aplikasi SISMIOP dari Kantor Pelayanan PBB yang saat ini menjadi wewenang seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Hal ini dikarenakan seksi Pengolahan Data dan Informasi bertugas meng-*input* data perpajakan dan aplikasi Pendataan memiliki fungsi untuk memberikan fasilitas dalam melakukan input data. Demikian juga untuk seksi-seksi lainnya, antara lain aplikasi SISMIOP seksi Penetapan adalah salah satu aplikasi SISMIOP dari Kantor Pelayanan PBB yang saat ini menjadi wewenang seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki kewenangan atas aplikasi SISMIOP seksi Penerimaan, Pendataan, dan Penilaian Kantor Pelayanan PBB, seksi Pengawasan dan Konsultasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki kewenangan atas aplikasi SISMIOP seksi Keberatan dan Pengurangan Kantor Pelayanan PBB, dan seksi Penagihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu berwenang atas aplikasi SISMIOP seksi Penagihan Kantor Pelayanan PBB.

Selain aplikasi-aplikasi yang menjadi wewenang masing-masing seksi, terdapat aplikasi menu lihat yang berfungsi untuk melihat output data ataupun dokumen perpajakan tertentu dan dapat digunakan oleh semua seksi. Untuk kepentingan administrasi sistem, telah dibuat aplikasi khusus bagi *Operator Console (OC)* yang menyediakan fungsi-fungsi pengolahan jaringan seperti pemeliharaan file aplikasi, pemeliharaan sistem, administrasi *user*, mencetak informasi dan laporan, dan fungsi EDI dimana wajib pajak dapat menyampaikan data secara elektronik dan dapat me-*retrieve* data secara elektronik juga. Operator Console ini juga dapat menggunakan keseluruhan aplikasi dari SISMIOP.

Walaupun menggunakan aplikasi dari kantor lama, SISMIOP tetap dapat memberikan fungsi-fungsi yang dibutuhkan oleh seksi-seksi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu untuk dapat melaksanakan tugasnya. Pembangunan SISMIOP dengan aplikasi baru sesuai dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dapat dijadikan prioritas dalam perkembangan SISMIOP selanjutnya, sehingga fungsi-fungsi yang diberikan juga lebih baik.

3. *Completeness*

Pemakai yang melakukan input data pada SISMIOP adalah orang yang sudah memiliki kemampuan dalam menggunakan SISMIOP, sehingga input yang dimasukkan lengkap dan output yang dihasilkan juga lengkap dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian, langkah awal untuk menjamin kelengkapan data adalah prosedur pengolahan data. Prosedur pengolahan data memberikan alur yang jelas terhadap data atau dokumen, mulai dari asal dokumen sampai menjadi output, sehingga kelengkapan data dokumen telah diperiksa melalui beberapa prosedur. Dokumen atau formulir perpajakan yang disampaikan oleh wajib pajak diterima oleh petugas pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di seksi Pelayanan. Petugas kemudian memeriksa kelengkapan dokumen, apabila belum lengkap segera dikembalikan kepada wajib pajak. Dokumen atau formulir perpajakan tersebut diteruskan ke seksi yang bersangkutan sesuai dengan permohonan dari wajib pajak untuk diproses lebih lanjut. Dokumen atau formulir perpajakan diperiksa dan diolah oleh seksi yang bersangkutan, kemudian diperiksa dan ditandatangani oleh kelompok fungsional penilai PBB untuk menjamin validitas dan kelengkapan data, kemudian diteruskan ke seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) untuk diinput. Input data ke SISMIOP hanya dilakukan pada seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), yaitu oleh *Operator Console (OC)*. Pembatasan wewenang dalam penginputan data ikut berperan dalam menjamin kelengkapan data.

Dokumen atau formulir perpajakan yang telah selesai diinput ke SISMIOP oleh seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), diteruskan ke seksi Pelayanan untuk dicetak. Seksi Pelayanan melakukan pemeriksaan kembali terhadap output yang dihasilkan sebelum diarsipkan. Apabila terdapat data yang tidak lengkap maka dikonfirmasi kepada seksi lain yang bersangkutan.

Walaupun pengolahan data telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur, terkadang data yang tidak lengkap baru diketahui setelah pencetakan output. Oleh karena itu, sebaiknya petugas yang pertama kali menerima data atau dokumen perpajakan dari wajib pajak memeriksa dengan baik data atau dokumen yang diterima dan memberikan penjelasan kepada wajib pajak apabila mengalami kesulitan dalam pengisian dokumen perpajakan.

4. *Correctness*

Pada dasarnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu melakukan hal yang sama untuk mendapatkan data yang lengkap maupun data yang tepat dan benar. Dokumen perpajakan dari wajib pajak di TPT telah diperiksa kebenarannya, kemudian diserahkan kepada seksi yang bersangkutan untuk diproses dan diperiksa oleh kelompok fungsional penilai PBB. Data yang telah diperiksa kemudian ditandatangani oleh pemeriksa untuk selanjutnya diserahkan ke seksi Pengolahan Data dan Informasi. Seksi Pengolahan Data dan Informasi hanya menerima data yang telah ditandatangani oleh pemeriksa untuk menjamin kebenaran data yang akan diinput. Setelah proses input data ke SISMIOP selesai dilakukan, maka output diserahkan kepada seksi Pelayanan untuk dicetak. Seksi Pelayanan juga memeriksa kebenaran output yang dihasilkan, dan apabila terjadi kesalahan maka data dikembalikan ke seksi yang bersangkutan untuk diproses kembali. Alur data tersebut dapat menentukan kebenaran data baik input maupun output sehingga bebas dari kesalahan.

Adanya sistem keamanan juga membantu untuk memperoleh data yang benar. Setiap pemakai dari berbagai seksi memiliki *login name* dan *password* yang berbeda-beda dan untuk dapat menggunakan aplikasi dalam SISMIOP sehingga tidak semua orang dapat mengakses SISMIOP.

5. *Security*

Keamanan data, sistem, maupun jaringan merupakan hal yang penting dalam sebuah sistem informasi. Kehilangan data dapat mengakibatkan kerugian yang sangat besar baik secara finansial maupun kinerja organisasi. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, setiap seksi memiliki *login name* dan *password* yang berbeda-beda. Hal ini dilakukan mengingat setiap seksi memiliki batasan tersendiri untuk menggunakan aplikasi SISMIOP. Sebagian besar seksi yang ada hanya memiliki wewenang untuk melihat data dan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh seksi yang bersangkutan melalui menu lihat pada aplikasi SISMIOP. Input data, dokumen atau formulir perpajakan hanya dapat dilakukan oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi. Untuk dapat menggunakan aplikasi dalam SISMIOP baik menu lihat ataupun melakukan input data, maka masing-

masing seksi harus memasukkan *login name* dan *password*. *Login name* masih dapat diketahui oleh orang lain dengan membaca buku petunjuk operasional, tetapi *password* tidak dapat diketahui oleh orang lain karena *password* tidak ditampilkan pada layar ketika diketikkan dan daftar *password* pada *file/etc/passwd* di-enskripsi sehingga tidak dapat dibaca oleh siapapun. Dengan adanya *login name* dan *password* maka dapat memberikan keamanan terhadap SISMIOP dari kemungkinan penyalahgunaan sistem, namun proteksi terhadap keamanan sistem operasi ini tidak akan efektif apabila pemegang *password* memberitahukan *password* kepada orang lain, oleh karena itu sebaiknya pegawai tidak memberitahukan *password* kepada orang lain.

Ancaman terhadap keamanan terhadap SISMIOP juga dapat disebabkan oleh virus. Untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan virus ini, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu menggunakan antivirus *McAfee* untuk komputer *client* atau *workstation* dan untuk *server* digunakan antivirus *Symantec*. Penggunaan antivirus untuk proteksi data pada SISMIOP ini merupakan hal yang mutlak mengingat banyaknya penggunaan sistem operasi *Windows* yang menyebabkan munculnya berbagai macam virus yang dibuat untuk berjalan pada *platform Windows*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna, kejadian yang berkaitan dengan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi. Ancaman virus sebenarnya dapat diatasi dengan selalu melakukan *up-date* terhadap antivirus yang digunakan, tetapi terkadang pegawai lupa untuk melakukan *up-date*, maka sebaiknya antivirus selalu diperiksa masa berlakunya. *Firewall* pada SISMIOP tidak diaktifkan, padahal *firewall* bertugas untuk memeriksa identitas setiap pengguna sebelum memberikan akses ke jaringan. *Firewall* mengidentifikasi nama, alamat IP, aplikasi dan karakteristik lainnya dari lalu lintas data yang masuk, kemudian membandingkan informasi ini dengan peraturan akses yang telah diprogram ke dalam sistem oleh administrasi jaringan. Mengingat *firewall* merupakan salah satu elemen penting untuk menjaga keamanan, maka sebaiknya *firewall* pada SISMIOP diaktifkan. Walaupun masih terdapat beberapa kekurangan, secara keseluruhan keamanan dari SISMIOP cukup baik.

6. *Timeliness*

Berdasarkan wawancara dengan beberapa operator komputer pada tiap seksi, maka diperoleh kesimpulan bahwa sistem mampu melakukan proses transfer data dengan cepat dalam keadaan normal. *Server* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan *processor* Intel Xeon dual core 5150 dengan *clock speed* 2,66 Ghz, *bus width* 64 bit dan memori 2 GB, sehingga dengan spesifikasi *server* tersebut maka sistem mempunyai waktu respon dan waktu proses yang cepat. Spesifikasi komputer *client* juga ikut mempengaruhi kecepatan proses transfer data. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki komputer *client* dengan *processor* Intel Core 2 Duo 6600, memiliki *clock speed* 2,40 Ghz, dan memori 2 GB. Selain itu, sistem operasi *Windows 2003 Server SE* yang digunakan juga lebih stabil karena kestabilan *server* dapat mempengaruhi kinerja jaringan secara keseluruhan. Sistem operasi ini juga lebih reliabel dan lebih cepat. *Processor* yang digunakan pada komputer *server* adalah *processor* Xeon yang mempunyai memori *L2 cache* yang besar sehingga dengan sistem operasi *Windows 2003 Server SE* dapat meningkatkan performa sistem menjadi maksimal.

Ketepatan waktu proses tidak hanya ditentukan oleh kecepatan *processor* dan sistem operasi yang digunakan. Bagi seksi pengguna, kecepatan transfer data ke masing-masing seksi lebih ditentukan oleh komponen jaringan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan jaringan komputer dengan arsitektur *Ethernet*. Jaringan dengan arsitektur ini memiliki keuntungan utama pada kecepatannya, sehingga transfer data juga berjalan dengan cepat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan kabel koaksial dan UTP sebagai penghubung dalam jaringan. Kabel jenis ini memiliki kelemahan yaitu terpengaruh gelombang elektromagnetis sehingga menurunkan kinerja jaringan, tetapi dengan penempatan kabel arus data dan kabel arus listrik secara terpisah maka masalah ini dapat teratasi.

Adanya keterlambatan dalam proses transfer data disebabkan karena *Ethernet* menggunakan metode *Carrier Sense Multiple Access (CSMA)* yang memiliki kelemahan yaitu jumlah terminal yang dapat dipasang terbatas dan menurunnya kinerja pada saat lalu lintas data padat, akan tetapi secara

keseluruhan waktu proses dan transfer data pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu berjalan dengan cepat.

7. *Economy*

Dalam membangun dan merawat sebuah sistem informasi seringkali dibutuhkan biaya yang tidak sedikit. Jaringan SISMIOP menggunakan *Local Area Network (LAN)* dengan arsitektur *Ethernet* dan topologi *star*. Topologi *star* merupakan jenis topologi yang dalam instalasinya membutuhkan banyak kabel. Untuk memperkecil biaya, maka kabel yang digunakan dalam jaringan adalah kabel *coaxial* dan kabel UTP. Kabel *coaxial* digunakan karena mudah dalam instalasinya dan juga murah harganya, sehingga dapat memperkecil biaya instalasi jaringan. Kabel UTP merupakan jenis kabel yang paling banyak digunakan dalam jaringan, karena harganya tidak terlalu mahal dan dapat digunakan untuk jaringan komputer dengan kecepatan 1000 Mbps.

Dalam segi sistem operasi, SISMIOP memakai *Windows 2003 Server SE*. Harga dari sistem operasi *windows* cenderung mahal dan memiliki lisensi khusus yang sulit untuk dibajak, tetapi hal ini sebanding dengan performa yang diberikan. Sistem operasi *Windows 2003 Server SE* lebih stabil dan dapat berjalan pada hampir semua *hardware (multiplatform)*, apabila terjadi penggantian *server* tidak perlu mengganti sistem operasi sehingga dapat menghemat biaya. *Database* Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dibuat dengan *software Database Management System (DBMS) Oracle*. *Database* yang dibuat dengan *Oracle* ini dapat berjalan dalam lingkungan komputer *mainframe*, komputer mini maupun komputer mikro. Disamping *independent* dalam segi *hardware*, *Oracle* pun dapat berjalan pada berbagai sistem operasi seperti Unix, OS/2, Mac Os, Windows bahkan pada Linux. Aplikasi yang dibangun dengan menggunakan *Oracle* dapat dengan mudah dipindahkan ke *platform hardware* atau sistem operasi lain, sehingga apabila terjadi penggantian *hardware* ataupun sistem operasi tidak perlu membangun aplikasi baru.

Keamanan data yang baik juga dapat memperkecil biaya sistem. Hal ini berkaitan dengan resiko yang diperoleh apabila mengabaikan keamanan data yaitu kehilangan data. Kehilangan data dapat menyebabkan kerugian yang besar dari

segi finansial dengan biaya untuk menciptakan kembali data yang hilang. SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki keamanan data yang baik sehingga kecil kemungkinan untuk terjadinya data hilang. Berdasarkan wawancara dengan *Operator Console*, biaya yang diperlukan untuk membangun SISMIOP relatif mahal walaupun sudah diupayakan untuk menekan biaya. Biaya pembuatan aplikasi maupun penyediaan *hardware* serta *software* dibiayai oleh Direktorat Jenderal Pajak.

8. *Efficiency*

Aplikasi SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menggunakan model *database relational*. Model ini mempunyai efisiensi proses yang rendah karena proses yang terjadi pada suatu database menyebabkan database lain yang berhubungan ikut terproses juga. Selain itu, *database* model relasional juga lebih sulit dalam implementasinya terutama untuk data dalam jumlah besar dan tingkat kompleksitasnya tinggi. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan komputer yang memiliki *clock speed*, *bus width*, dan memori yang besar. Komputer *server* yang digunakan SISMIOP memiliki *clock speed* 2,66 Ghz, *bus width* 64 bit dan memori 2 Gb yang cukup efisien untuk membangun sebuah sistem agar aplikasi dapat berjalan dengan cepat. Dari segi tabel *database* yang harus dibuat, model ini justru lebih efisien karena elemen data yang sama tidak perlu dibuat berulang-ulang, sehingga lebih sedikit kemungkinan terjadi data rangkap. Selain itu, model *database* relasional lebih fleksibel dimana nilai data dalam tabel tidak ada pembatasan dalam berbagai proses pencarian data. Secara keseluruhan SISMIOP yang digunakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu berjalan efisien.

9. *Reliability*

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu menggunakan *Local Area Network* dengan topologi *Star*. Dalam topologi ini masing-masing komputer dalam jaringan dihubungkan ke pusat atau *server* dengan menggunakan jalur yang berbeda, sehingga jika terjadi gangguan atau masalah pada salah satu titik dalam jaringan tidak akan mempengaruhi bagian jaringan yang lain. Penggunaan jalur

yang berbeda juga memungkinkan pengaturan instalasi jaringan yang lebih fleksibel dan juga memungkinkan kecepatan komunikasi data yang lebih baik. Kelemahan dalam topologi *star* apabila *server* mengalami kerusakan, maka semua jaringan akan lumpuh.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu memiliki UPS yang memfilter fluktuasi tegangan listrik dari PLN sehingga tidak merusak komputer. Keuntungan lain dari UPS adalah apabila terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba maka komputer masih dapat dipergunakan untuk menyelesaikan transaksi atau menyimpan data. Untuk mengoptimalkan penggunaan UPS, maka sebaiknya UPS tidak digunakan untuk peralatan lain selain jaringan komputer.

Bus width yang dimiliki komputer *server* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah 64 bit dan *clock speed* sebesar 2,66 Ghz. *Bus clock* yang besar harus didukung pula dengan memori yang besar. Memori komputer *server* sebesar 1 GB. Dengan memori yang besar ini, maka kemungkinan terjadinya *error* karena akses ke memori lebih cepat dan lebih besar daripada kemampuan memori untuk menampungnya dapat diminimalkan.

Dalam segi sistem operasi, SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu menggunakan *Windows Server 2003 SE*. Sistem operasi *Windows 2003 Server SE* digunakan karena lebih stabil. *Processor* yang digunakan pada komputer *server* juga kompatibel sehingga dengan sistem operasi *Windows 2003 Server SE* dapat meningkatkan performa sistem menjadi maksimal.

Masalah yang sering timbul berkaitan dengan pengimplementasian SISMIOP adalah dalam penggunaan aplikasi POS (*Payment On-line System*). POS PBB merupakan suatu aplikasi pendukung SISMIOP dimana wajib pajak dapat melakukan pembayaran PBB secara *on-line* di bank yang menyediakan layanan pembayaran PBB seperti Bank BNI, Bank Mandiri dan melalui ATM BCA atau BII di seluruh Indonesia. Pengaplikasian POS PBB di daerah-daerah masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Masih sering dijumpai data transaksi wajib pajak tidak sampai ke Kantor Pelayanan Pajak padahal wajib pajak telah melakukan transaksi pembayaran tagihan di tempat-tempat yang menyediakan pelayanan pembayaran tagihan PBB. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari petugas yang menangani pembayaran *online* dan juga wajib pajak

yang melakukan pembayaran secara *online*, maka diperoleh informasi bahwa permasalahan tersebut saat ini sudah dapat teratasi dengan adanya program *Synchronis Client Application* yaitu semacam billing pembayaran *online* yang langsung terhubung dengan kantor pusat. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki reliabilitas yang baik dan mampu menghasilkan informasi yang dipercaya.

10. Usability

Kemudahan berinteraksi dengan sistem dan kemudahan sistem untuk dipelajari sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengoperasian maupun kesalahan output yang dihasilkan.

Untuk berinteraksi dengan sistem, telah disediakan PC yang terhubung dengan jaringan LAN bagi pengguna, dan sebagai *interface* telah dibangun aplikasi yang sesuai dengan bidang dan keperluan seksi pengguna. Aplikasi SISMIOP dapat diakses dengan dua langkah mudah, yaitu mengisi *login name* dan mengisi *password*. Setelah keduanya terisi dengan benar maka secara otomatis pengguna akan masuk ke aplikasi yang dituju.

Aplikasi dibuat dengan bahasa Indonesia dan dalam bentuk menu-menu sehingga memudahkan pemakai. Di dalam aplikasi juga telah dibuat sebuah fasilitas penuntun berupa penjelas mengenai hal-hal yang harus dilakukan pemakai ketika memilih atau kursor berada pada menu tertentu. Ketika pemakai memasukkan data yang tidak *valid* maka secara otomatis aplikasi akan menolak dan memberikan komentar bahwa data tersebut tidak *valid*.

Penggunaan SISMIOP sangat mudah dipelajari. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemakai, SISMIOP sangat mudah dipelajari karena menggunakan bahasa Indonesia, terdapat penjelasan mengenai menu yang dipilih, dan terdapat buku petunjuk operasional SISMIOP yang menjelaskan langkah demi langkah penggunaan aplikasi disertai dengan contoh-contoh gambar yang sesuai dengan yang ada pada tampilan aplikasi SISMIOP, tetapi tidak terdapat fasilitas *help* sehingga buku petunjuk merupakan satu-satunya sumber informasi mengenai cara penggunaan SISMIOP. Oleh karena itu, apabila dilakukan *upgrade*

terhadap SISMIOP sebaiknya ditambahkan fasilitas *help* untuk memudahkan pemakai mendapatkan informasi tentang SISMIOP.

11. Maintainability

Kegiatan modifikasi *hardware* dan *software* bukan menjadi wewenang dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama hanya menerima perubahan-perubahan yang dilakukan oleh pihak kantor pusat dan dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak. Apabila ada *hardware* tambahan yang diberikan oleh kantor pusat, maka akan dilakukan penggabungan dengan sistem lama oleh petugas dari bagian Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). TIP merupakan salah satu bagian pada Direktorat Jenderal Pajak yang menangani masalah yang berkaitan dengan teknologi informasi baik SISMIOP maupun SIP. Dengan sistem operasi *Windows 2003 Server SE* yang dapat berjalan hampir di semua *platform hardware* yang ada, penambahan atau perubahan *hardware* misalnya *server* diganti, tidak memerlukan penggantian sistem operasi yang telah digunakan dengan sistem operasi yang baru. Modifikasi dengan *software* juga dilakukan oleh petugas TIP. *Software DBMS Oracle* yang digunakan untuk SISMIOP lebih mudah dikembangkan karena untuk memodifikasi program aplikasi pemrograman tidak perlu merubah *database* yang berhubungan dengan aplikasi tersebut.

Dalam prakteknya, apabila muncul kerusakan atau penambahan fungsi dalam aplikasi tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, waktu yang dibutuhkan apabila terjadi kerusakan *software* hanya beberapa menit yaitu dengan di-remote dari kantor pusat, sedangkan untuk kerusakan *hardware* membutuhkan waktu tiga sampai dengan sepuluh hari karena harus dikirim ke kantor Direktorat Jenderal Pajak.

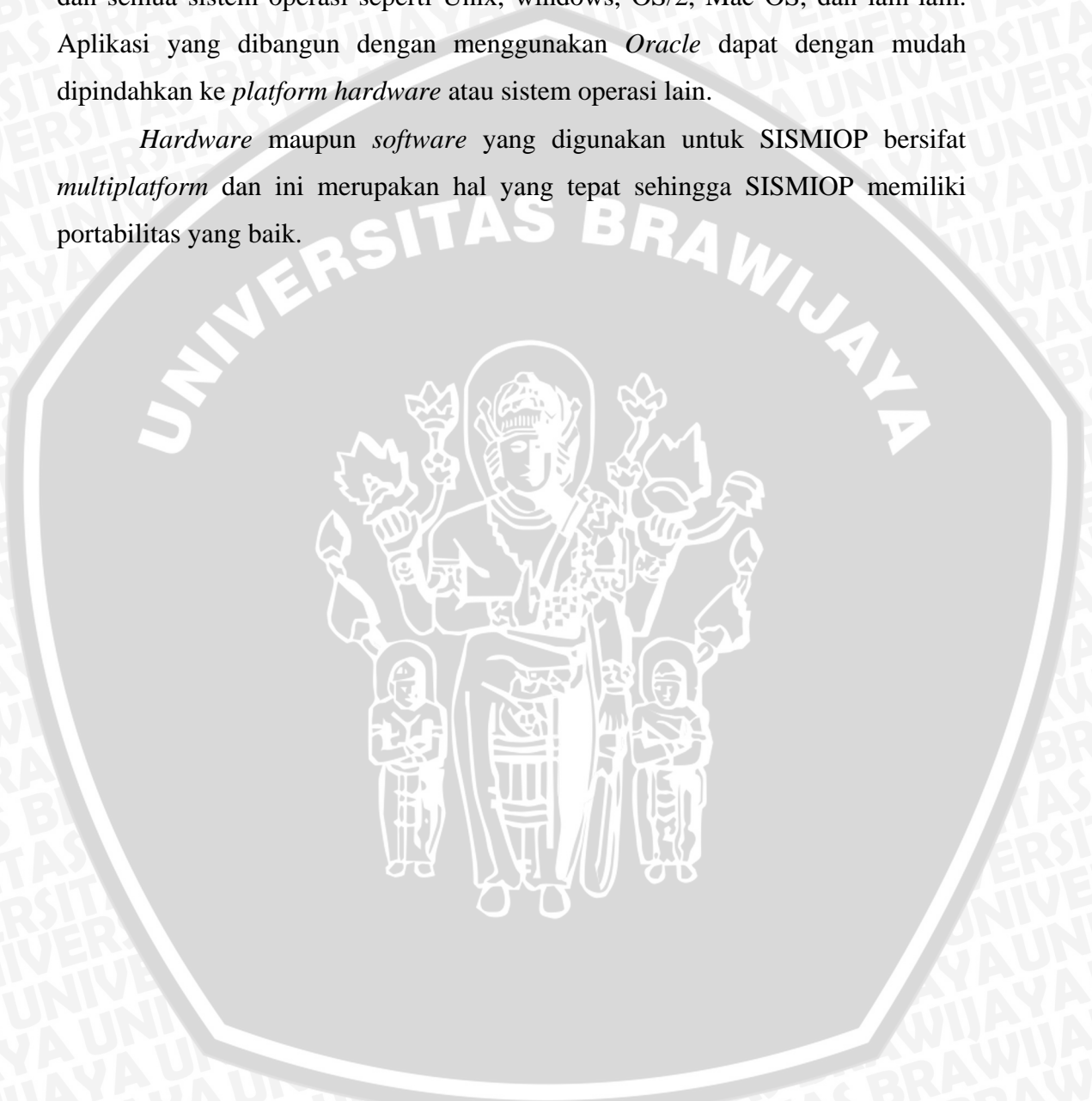
12. Portability

Windows Server 2003 SE sebagai sistem operasi dalam SISMIOP mempunyai sifat *open system*, artinya dapat digunakan pada berbagai *platform hardware*, dapat berhubungan dengan sistem lain yang menggunakan sistem operasi yang berbeda. Oleh karena itu, sistem operasi ini tetap dapat dipergunakan

walaupun *server* Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama diganti dengan *hardware* lain yang berbeda dengan *server* yang digunakan sekarang.

Oracle yang dipergunakan untuk membangun aplikasi merupakan *software* yang *multiplatform* artinya dapat berjalan di semua *platform hardware* dan semua sistem operasi seperti Unix, windows, OS/2, Mac OS, dan lain-lain. Aplikasi yang dibangun dengan menggunakan *Oracle* dapat dengan mudah dipindahkan ke *platform hardware* atau sistem operasi lain.

Hardware maupun *software* yang digunakan untuk SISMIOB bersifat *multiplatform* dan ini merupakan hal yang tepat sehingga SISMIOB memiliki portabilitas yang baik.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Pajak merupakan salah satu penyumbang penerimaan dalam negeri Indonesia yang berjumlah besar. Pajak terdiri dari berbagai jenis, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak negara yang dikenakan terhadap tanah dan atau bangunan. Obyek PBB adalah bumi dan atau bangunan, sedangkan subyek PBB atau wajib pajak PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak, memperoleh manfaat, memiliki, menguasai atas bumi dan atau bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Untuk mengelola data penerimaan PBB, Direktorat Jenderal Pajak membangun sebuah sistem informasi berbasis komputer yang dinamakan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP). Tujuan dari SISMIOP adalah menunjang pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengolah data properti tanah dan atau bangunan dengan lebih baik, meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak menggunakan sistem sentralisasi dalam hal pembuatan, pemasangan, pemeliharaan, pengembangan lebih lanjut dari SISMIOP. Tugas untuk membuat, memasang, memelihara, mengembangkan lebih lanjut tersebut diserahkan kepada bagian Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) yang berada di Jakarta.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menerapkan SISMIOP untuk administrasi perpajakannya. SISMIOP pertama kali diterapkan tahun 1995 pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu mulai menerapkan SISMIOP setelah diadakan penggabungan antara Kantor Pelayanan Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama pada tanggal 4 Desember 2007. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Batu, dapat disimpulkan bahwa penerapan SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dan kualitasnya adalah sebagai berikut:

1. Pengolahan data pada KPP Pratama Batu diawali dengan penerimaan dokumen perpajakan oleh seksi Pelayanan yang kemudian diteruskan kepada seksi terkait sesuai dengan permohonan wajib pajak. Setelah diproses oleh seksi terkait, dokumen perpajakan diperiksa dan ditandatangani oleh kelompok fungsional untuk menjamin validitas data dan selanjutnya dilakukan perekaman atau input data oleh seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Dokumen perpajakan yang telah direkam diteruskan ke seksi Pelayanan untuk dicetak dan diarsipkan pada ruang khusus arsip.
2. Pengolahan data dilakukan dengan sistem komputer yang terhubung dalam sebuah *Local Area Network (LAN)* dengan topologi *Star*. Sebagai *server*, digunakan sebuah komputer mikro dengan *processor Intel Xeon dual core 5150, clock speed 2,66 Ghz, word length 32 bit, bus width 64 bit*, memori 1 GB. *Server* tersebut diletakkan pada ruangan *Operator Console*. Untuk berinteraksi dengan sistem, telah disediakan PC yang terhubung dengan jaringan LAN bagi pengguna yang disebut *workstation* atau *client*. *Client* menggunakan mikrokomputer dengan *processor Intel core 2 duo 6600, clock speed 2,40 Ghz*, memori 2 GB. SISMIOP Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu terintegrasi dengan *Wide Area Network (WAN)* Direktorat Jenderal Pajak.
3. Sistem operasi yang digunakan pada SISMIOP Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu adalah *Windows 2003 Server SE* karena lebih stabil, lebih reliabel, lebih cepat dan dapat berjalan hampir di semua *platform hardware* yang ada. DBMS menggunakan model *relational database*. *Database* dan aplikasinya dibuat dengan *Oracle* karena *multiuser, multiplatform*, dan mendukung ukuran *database* yang sangat besar.
4. Aplikasi SISMIOP yang saat ini masih digunakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu adalah aplikasi dari seksi-seksi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, antara lain menu Pendataan, menu Penilaian, menu Penetapan, menu Penagihan, menu Keberatan dan Pengurangan, menu Penerimaan, menu Pembayaran, menu PST dan menu Pengolahan Data dan

Informasi. Terdapat lima seksi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang tugas dan kegiatannya terkait dengan aplikasi SISMIOP, yaitu seksi Pelayanan, seksi Pengolahan Data dan Informasi, seksi Penagihan, seksi Pengawasan dan Konsultasi, dan seksi Ekstensifikasi Perpajakan. Untuk menggunakan aplikasi SISMIOP, maka pemakai harus memasukkan *login name* dan *password* terlebih dahulu.

5. Berdasarkan kriteria kualitas sistem yang dikemukakan Martin Merle (1991, h.327) dan kriteria kualitas *software* menurut ISO 9126, maka SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu hampir memenuhi semua kriteria sistem yang berkualitas.

SISMIOP telah menyediakan fasilitas-fasilitas sesuai dengan kebutuhan organisasi untuk melaksanakan tugasnya sehingga output yang dihasilkan sesuai dengan permintaan pemakai. SISMIOP juga mampu menyediakan fungsi-fungsi yang dibutuhkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu untuk melaksanakan kegiatan administrasi perpajakan. Meskipun akan lebih mudah bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dalam menjalankan tugasnya apabila telah dibuat SISMIOP dengan aplikasi yang telah diperbaharui. SISMIOP mampu melakukan proses transfer data dengan cepat dan stabil. Adanya keterlambatan dalam proses transfer data disebabkan karena *Ethernet* menggunakan metode *Carrier Sense Multiple Access* (CSMA) yang memiliki kelemahan yaitu jumlah terminal yang dapat dipasang terbatas dan menurunnya kinerja pada saat lalu lintas data padat.

Input yang dimasukkan maupun output yang dihasilkan dari sistem informasi harus lengkap, benar dan bebas dari kesalahan. Pemakai yang melakukan input data adalah orang yang sudah memiliki kemampuan dalam menggunakan SISMIOP, sehingga pemakai dapat memastikan bahwa input yang dimasukkan lengkap dan benar, serta output yang dihasilkan juga lengkap dan benar. Alur pengolahan data yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu membantu untuk mendapatkan data yang baik input maupun output, walaupun masih terdapat data yang tidak lengkap. Sistem keamanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu pada dasarnya cukup baik dan selama ini belum pernah terjadi penyalahgunaan SISMIOP. Namun

sistem keamanan menjadi kurang efektif apabila apabila pemegang *password* memberitahukan *password* kepada orang lain.

Penggunaan aplikasi SISMIOP tidak sulit sehingga pemakai dapat dengan mudah berinteraksi dengan sistem. Aplikasi dibuat dengan bahasa Indonesia dan dalam bentuk menu-menu sehingga memudahkan pemakai. Di dalam aplikasi juga telah dibuat sebuah fasilitas penuntun berupa penjelas mengenai hal-hal yang harus dilakukan pemakai ketika memilih atau kursor berada pada menu tertentu. SISMIOP sangat mudah dipelajari karena menggunakan bahasa Indonesia, terdapat penjelasan mengenai menu yang dipilih, dan terdapat buku petunjuk operasional SISMIOP, tetapi tidak terdapat fasilitas *help* sehingga buku petunjuk merupakan satu-satunya sumber informasi mengenai cara penggunaan SISMIOP.

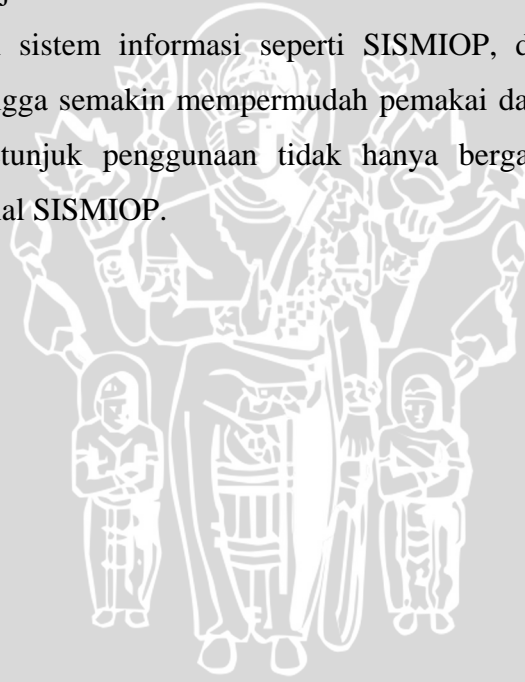
Dalam membangun dan merawat sebuah sistem informasi seringkali dibutuhkan biaya yang tidak sedikit. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu telah mengusahakan memperkecil biaya sistem walaupun biaya yang besar juga dikeluarkan tetapi dengan hasil yang sepadan. Model *database relational* yang digunakan memiliki karakteristik kurang efisien dalam hal pemrosesan, oleh karena itu SISMIOP menggunakan komputer *server* yang berkemampuan besar agar proses dapat berjalan dengan cepat. Dengan menggunakan DBMS maka aplikasi SISMIOP mudah untuk dimodifikasi karena tidak perlu mengubah database yang ada. Sistem operasi *Windows 2003 Server SE* dan *Oracle* yang digunakan untuk membuat aplikasi merupakan jenis *software* yang *portable*, artinya dapat dengan mudah dipindahkan ke *platform* lain.

Dengan dipenuhinya sebagian besar kriteria sistem yang berkualitas, maka SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memiliki kualitas yang baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang berkaitan dengan SISMIOP adalah sebagai berikut :

1. SISMIOP telah menyediakan fungsi-fungsi yang dibutuhkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu untuk melaksanakan kegiatan administrasi perpajakan. Tetapi akan lebih mudah bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dalam menjalankan tugasnya apabila dibuat SISMIOP dengan aplikasi yang telah diperbaharui sesuai dengan kondisi saat ini dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
2. Agar sistem keamanan dapat berjalan dengan baik, sebaiknya para pemakai dapat menjaga kerahasiaan *password* yang dimiliki. Selain itu, *password* juga dapat ditentukan oleh administrator jaringan sehingga dapat mengurangi kemungkinan seseorang untuk mengidentifikasi *password* dengan menduga-duga. *Password* baru juga dapat dikeluarkan secara periodik sehingga keamanan lebih terjamin.
3. Dalam pembuatan sistem informasi seperti SISMIOP, dapat ditambahkan fasilitas *help* sehingga semakin mempermudah pemakai dalam menggunakan SISMIOP dan petunjuk penggunaan tidak hanya bergantung pada buku petunjuk operasional SISMIOP.



DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Gordon B. 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Bagian I : Pengantar*. Jakarta : PT Pustaka Binamon Pressindo
- Gray, Paul, King, McLean, Watson. 1994. *Management of Information Systems*. Florida : The Dryden Press.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Indriantoro, Nur, Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Jogiyanto, HM. 2003. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kroenke, David. 1992. *Management Information Systems, 2nd ed*. New York: McGraw-Hill.
- Loudon, KC and Loudon, JP. 2000. *Management Information System, Organization and Technology in the Networked Enterprise*. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____.2008. *Sistem Informasi Manajemen, Mengelola Perusahaan Digital*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mc Leod, Raymond, Jr. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jilid II Edisi, Bahasa Indonesia, Alih Bahasa : Hendra Teguh. Jakarta : PT. Prehallindo
- Merle, Martin. 1991. *Analysis and Design of Business Information Systems*. New York : McMillan.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. 2002. *Perencanaan & Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Richardus Eko Indrajit. 2001. *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Soeprapto, Riyadi, HR. 2000. *Evaluasi Kebijakan Publik Suatu Pendekatan*. Malang : UM Press.
- Stampler, David, Case, Thomas L. 2003. *Bussines Data communication*. New Jersey: Prentice Hall.

Wahana Komputer. 2003. *Konsep Jaringan Komputer dan Pengembangannya*. Semarang: Salemba Infotek.

Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi (Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi)*. Edisi I. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.

Internet:

Choo. 1998. *Manajemen Informasi*. Di akses pada tanggal 30 Oktober 2007 dari : <http://www.google.co.id>

Departemen Keuangan. 2007. *Penerimaan Perpajakan*. Diakses pada tanggal 2 September 2007 dari: <http://www.google.co.id>

Hall, James A. 2001. *Sistem Informasi*. Di akses pada tanggal 30 Oktober 2007 dari : <http://www.google.co.id>

SK Dirjen Pajak No. Kep-31/PJ.06/1994 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran dan Penilaian Obyek dan Subyek PBB dalam rangka Pembentukan dan Pemeliharaan Basis Data SISMIOP. 1994. Jakarta. Diakses pada tanggal 2 September 2007 dari <http://www.pajak.go.id>

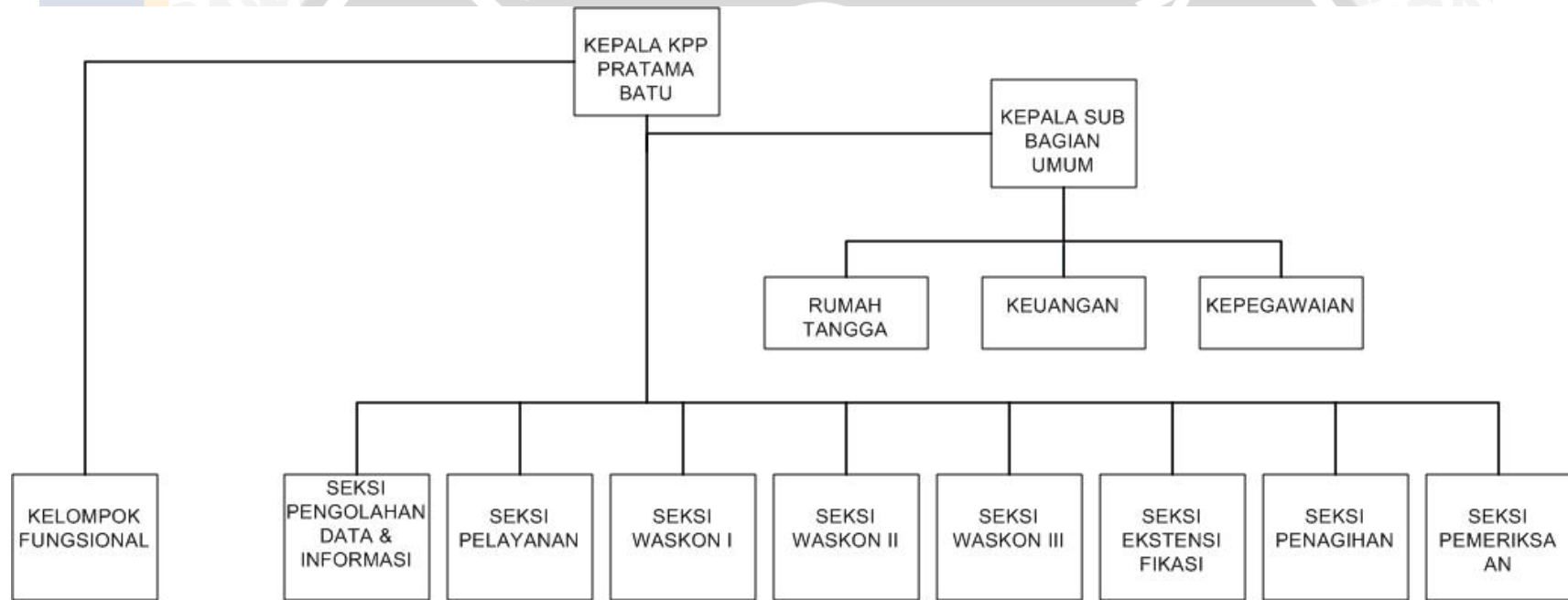
Swansburg . 1996. *Monitoring Kinerja Klinis Perawat dan Bidan*. Diakses pada tanggal 2 September 2007 dari: <http://www.google.co.id>

Wikipedia. *International Standart Organization (ISO) 9126*. 1991. Diakses pada tanggal 2 September 2007 dari: <http://www.wikipedia.org>

Yusof, MM. 2006. *Model Evaluasi Sistem Informasi*. Di akses pada tanggal 30 Oktober 2007 dari : <http://www.google.co.id>

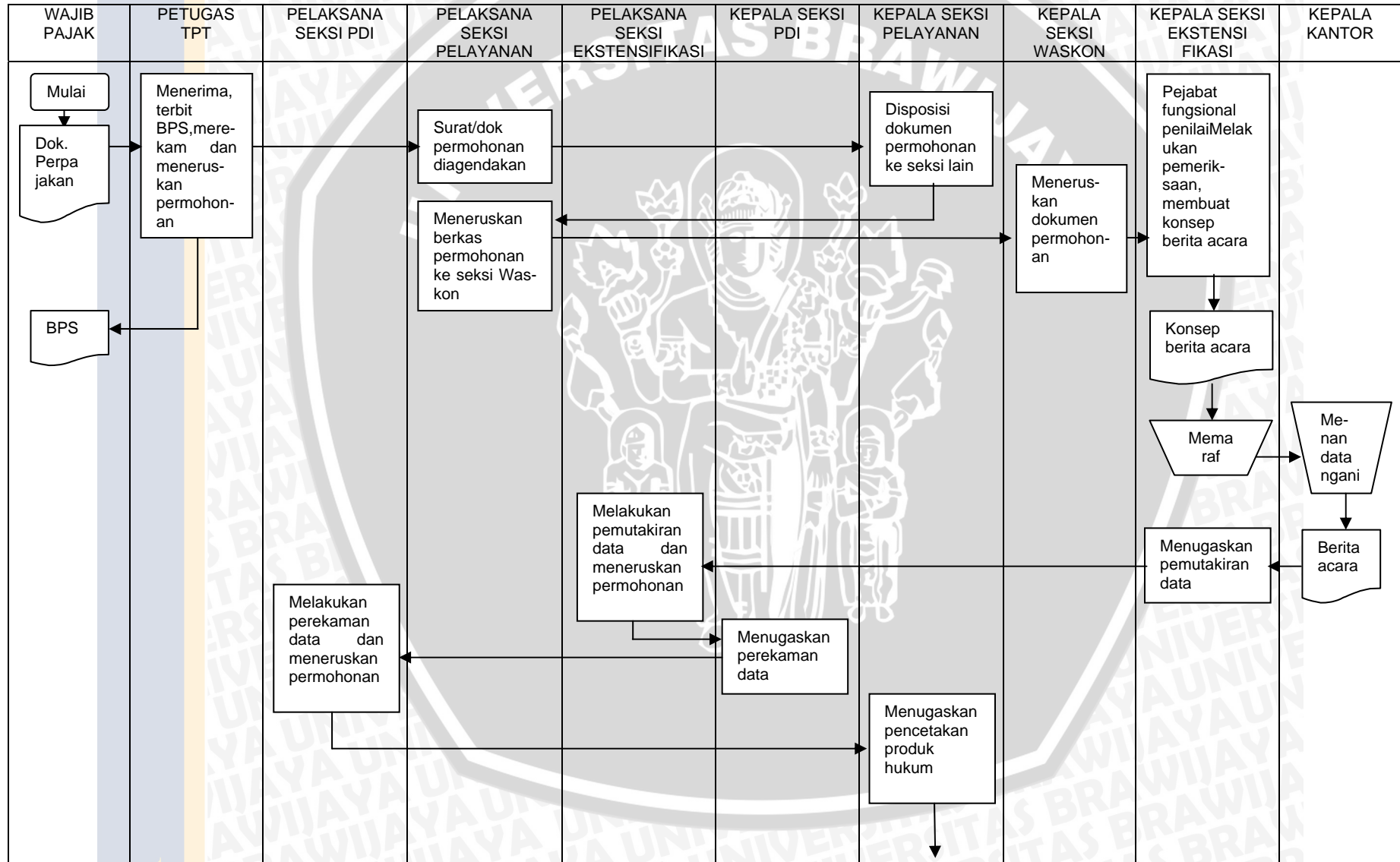
LAMPIRAN 1

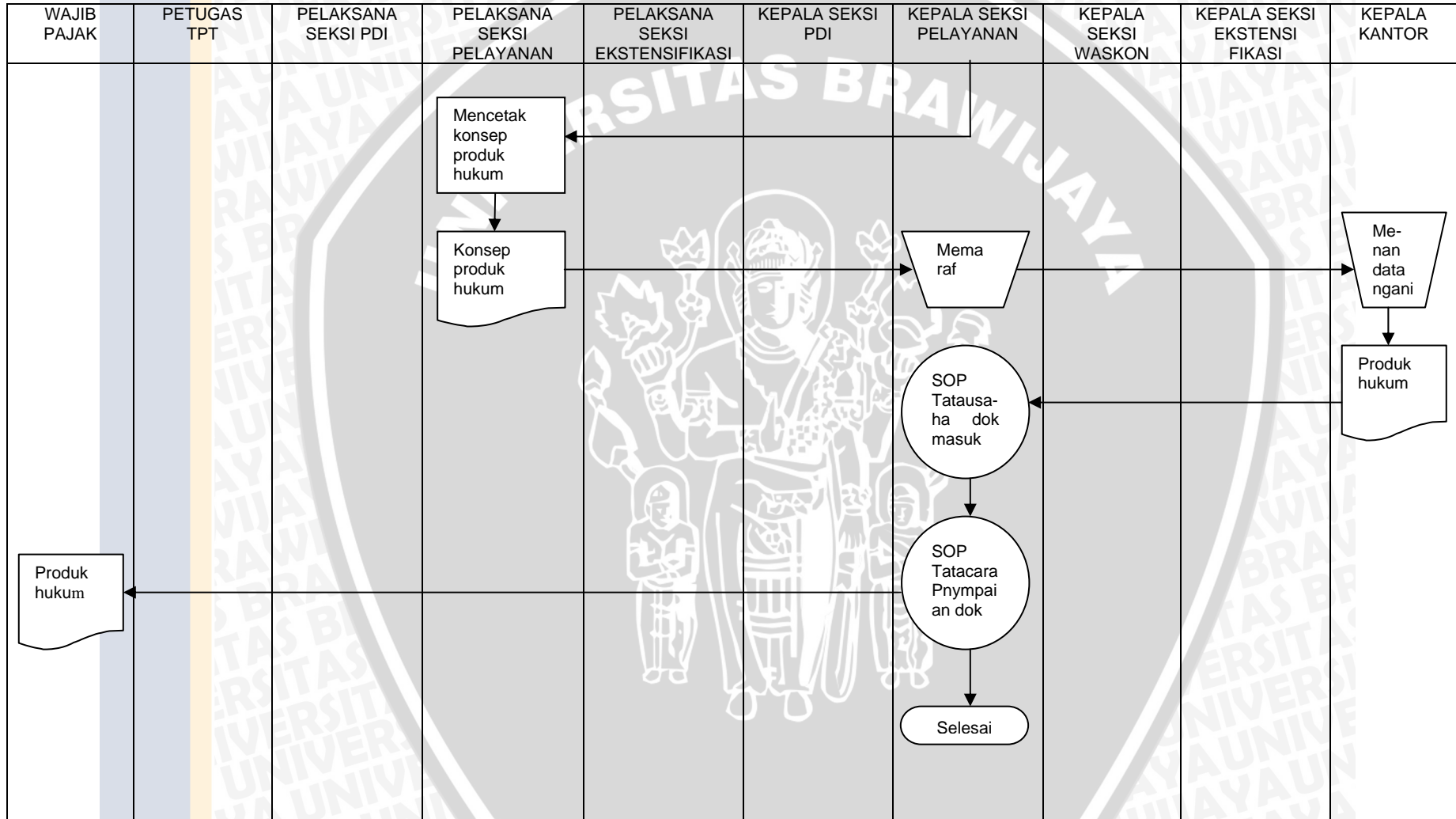
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU



Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008

LAMPIRAN 2 FLOWCHART PENGOLAHAN DATA PAJAK BUMI DAN BANGUNAN





(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

LAMPIRAN 3

MENU LOGIN SISMIOP



10.12.28.219 - Terminal Services Client (sismiop)

DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Direktorat PBB dan BPHTB

VERSI 1.9.2

i-SISMIOP[©]
SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK PAJAK

Login: U
Password:
Database: SISMIOP

Login Batal

(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Login SISMIOP dimulai dengan huruf "U", kemudian diikuti dengan NIP masing-masing *user*. *Password* berbeda-beda tergantung dari masing-masing *user* (pegawai).

LAMPIRAN 4

DAFTAR MENU SISMIOP



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

SISMIOP terdiri dari beberapa menu aplikasi yaitu File, Pendataan, Penilaian, Penetapan, Pengurangan, Keberatan, Pembayaran, Penerimaan, Penagihan, PST (Pelayanan Satu Tempat), Referensi, Lihat.

LAMPIRAN 5

MENU FILE



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu File terdiri dari aplikasi Administrasi *user*, *Backup* Data SISMIOP, dan *Calculator*. Menu File hanya dapat dibuka oleh *Operator Console*.

LAMPIRAN 6

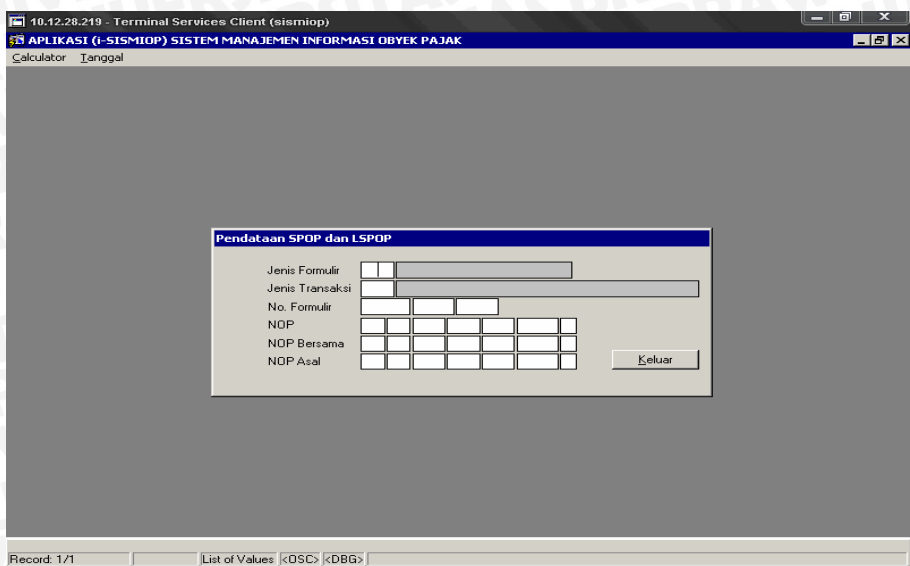
MENU PENDATAAN



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

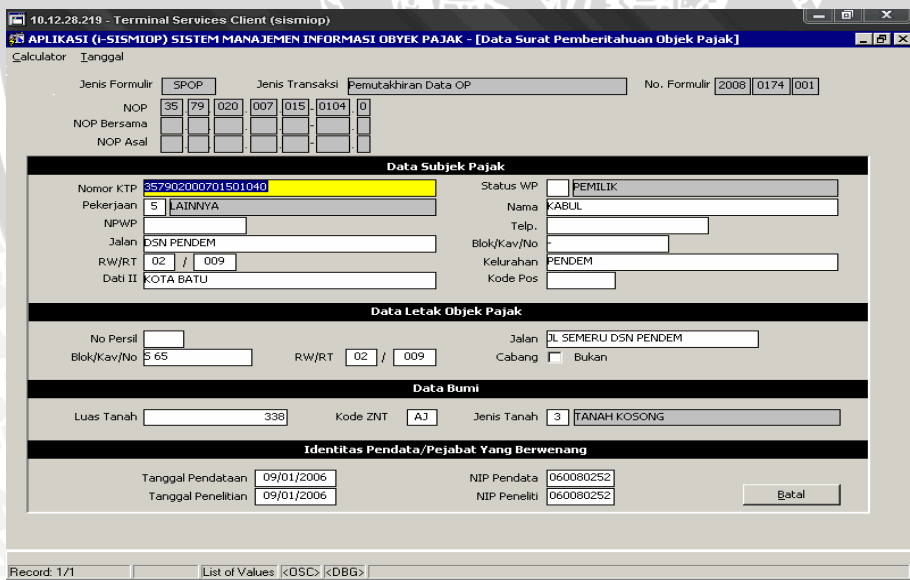
Menu pendataan terdiri dari aplikasi Persiapan, Pendaftaran Obyek Pajak, Laporan Pendaftaran Obyek Pajak, Pemekaran Wilayah, Reklas, Hapus Data Sistep, ZNT Sistep, Pemberian *Flag* NJOPTKP, *Update* RT/RW Massal, Daftar Fasilitas Umum, Daftar Obyek Pajak Tanah Kosong, Daftar Nilai Individu lebih kecil dibandingkan Nilai Sistem, SIN. Menu Pendataan berada di bawah wewenang seksi Pengolahan Data dan Informasi.



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Aplikasi menu pendataan untuk meng-entry data obyek pajak



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Aplikasi pengisian data Surat Pemberitahuan obyek Pajak (SPOP) pada menu Pendataan

LAMPIRAN 7

MENU PENILAIAN



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

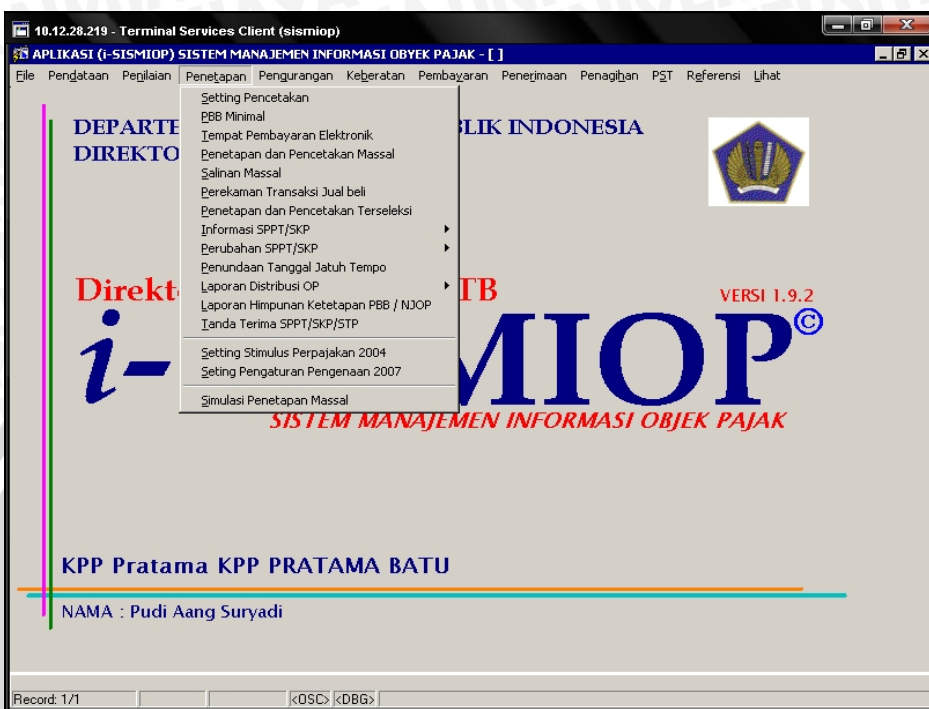
Keterangan :

Menu Penilaian terdiri dari aplikasi Penilaian Massal dan Laporan Penilaian.

Menu Penilaian berada di bawah wewenang seksi Pengolahan Data dan Informasi.

LAMPIRAN 8

MENU PENETAPAN



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan :

Menu Penetapan berada di bawah wewenang seksi Pelayanan. Menu Penetapan terdiri dari aplikasi Setting Pencetakan, PBB Minimal, Tempat Pembayaran Elektronik, Penetapan dan Pencetakan Massal, Salinan Massal, Perekaman Transaksi Jual Beli, Penetapan dan Pencetakan Terseleksi, Informasi SPPT/SKP, Perubahan SPPT/SKP, Perubahan Tanggal Jatuh Tempo, Laporan Distribusi Obyek Pajak, Laporan Himpunan Ketetapan PBB/NJOP, Tanda Terima SPPT/SKP/STP, Setting Simulus Perpajakan, Simulasi Penetapan Massal.

LAMPIRAN 9

MENU PENGURANGAN



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan :

Menu Pengurangan terdiri dari aplikasi Input Data Pengurangan, Cetak SK Pengurangan, Buku Penjagaan Penyelesaian Permohonan Pengurangan. Menu Pengurangan menjadi wewenang seksi Pengawasan dan Konsultasi.

LAMPIRAN 10

MENU KEBERATAN



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu Keberatan berada dalam wewenang seksi Pengawasan dan Konsultasi. Menu Keberatan terdiri dari aplikasi Penyelesaian Permohonan Keberatan, Pembetulan SK Keberatan, Laporan Daftar Himpunan Keputusan Keberatan PBB.

LAMPIRAN 11

MENU PEMBAYARAN



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu Pembayaran terdiri dari aplikasi Pencatatan Pembayaran, Pencabutan dan Pencetakan Surat Sita, Laporan Pembayaran, dan Surat Keterangan Pembayaran Elektronik. Menu Pembayaran berada di bawah wewenang seksi Pengolahan Data dan Informasi.

LAMPIRAN 12

MENU PENERIMAAN



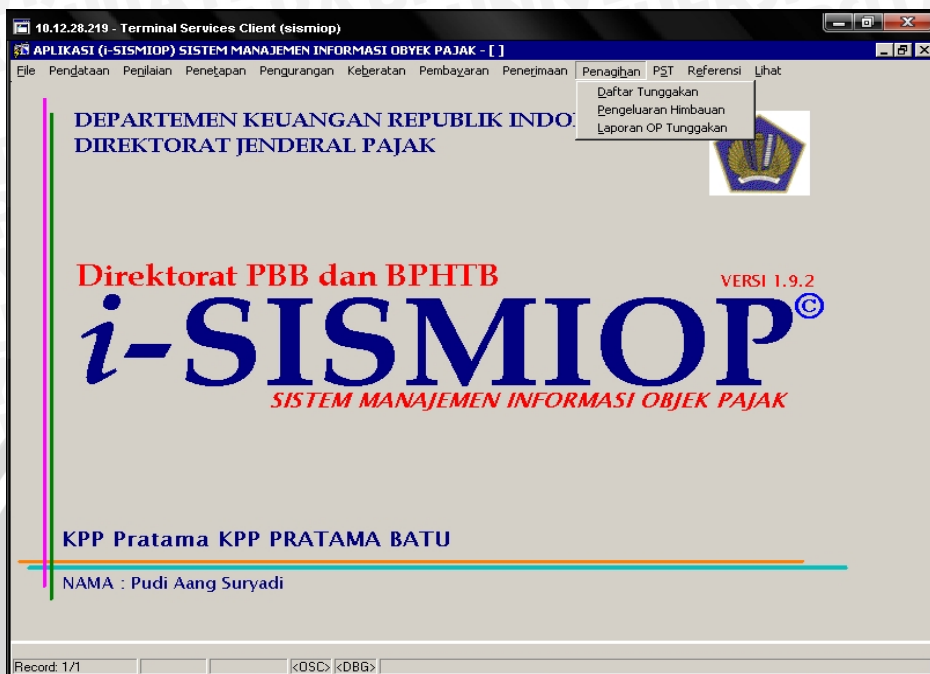
(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu Penerimaan menjadi wewenang seksi Pengolahan Data dan Informasi.
Menu Penerimaan terdiri dari aplikasi Restitusi dan Kompensasi, Laporan Evaluasi Penerimaan.

LAMPIRAN 13

MENU PENAGIHAN



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu Penagihan terdiri dari aplikasi Daftar Tunggakan, Pengeluaran Hibauan, Laporan Obyek Pajak Tunggakan.

LAMPIRAN 14

MENU PELAYANAN SATU TEMPAT (PST)



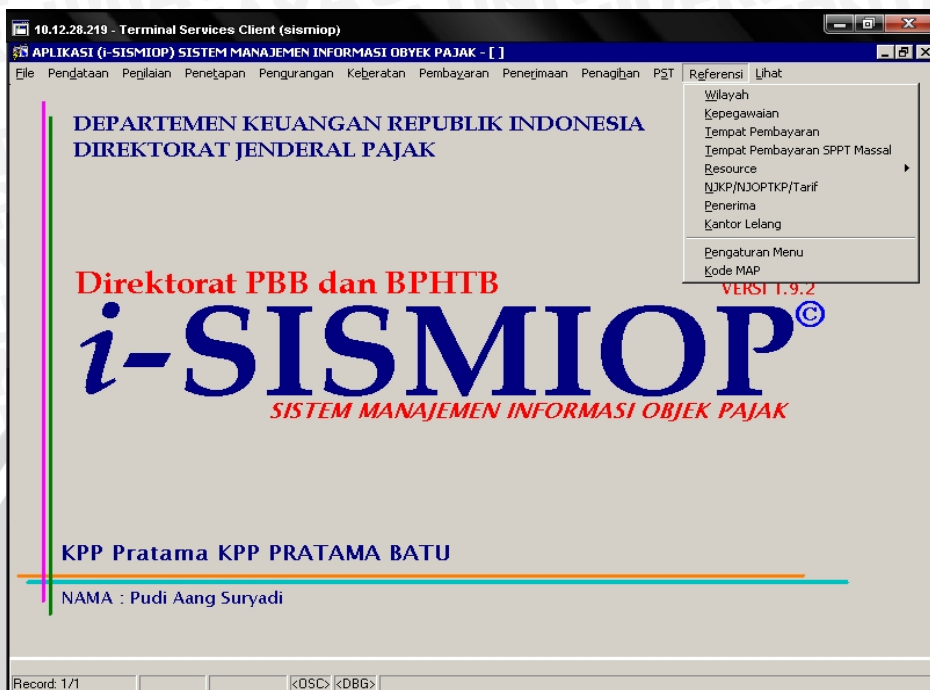
(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu PST berada dalam wewenang seksi Pelayanan. Menu PST terdiri dari aplikasi Input Data Permohonan, Penyelesaian Berkas, Cetak Tanda Terima, Alur Berkas, Monitoring Pelayanan, Cetak File Keluaran, Parameter Keluaran PST.

LAMPIRAN 15

MENU REFERENSI



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu Referensi menjadi wewenang Operator Console. Menu Referensi terdiri dari aplikasi Wilayah, Kepegawaian, Tempat Pembayaran, Tempat Pembayaran SPPT Massal, Resource, NJKP/NJOPTKP/Tarif, Penerima, Kantor Lelang, Pengaturan Menu, Kode MAP.

LAMPIRAN 16

MENU LIHAT



(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Menu lihat dapat diakses oleh semua seksi. Menu Lihat terdiri dari aplikasi Data Obyek Pajak, Tabel, Penetapan/Penerimaan, Kinerja Organisasi, Daftar Perubahan, Sejarah Obyek Pajak, Nomor Pelayanan, NOP Terbesar, Perubahan NOP.

LAMPIRAN 17

PEDOMAN WAWANCARA

A. SISMIOP secara umum

1. Apa yang dimaksud dengan SISMIOP?
2. Kapan SISMIOP pertama kali digunakan di KPP?
3. Apa tujuan dari SISMIOP?

B. SISMIOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

1. Kapan SISMIOP mulai digunakan di KPP Pratama Batu?
2. Bagaimana proses pengolahan data pada KPP Pratama Batu?
3. Apakah jaringan KPP Pratama Batu terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Pajak?
4. Apakah KPP Pratama Batu memiliki satelit sendiri?
5. Sistem operasi apa yang digunakan untuk SISMIOP KPP Pratama Batu?
6. Kegiatan apa saja dari masing-masing seksi yang menggunakan aplikasi SISMIOP?
7. Software apa yang digunakan untuk pembuatan database SISMIOP?
8. Struktur data jenis apa yang dipakai dalam database?

C. Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Berbasis Komputer Pada SISMIOP**1. Relevancy**

- a. Apakah SISMIOP menyediakan fasilitas-fasilitas aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai untuk melaksanakan tugasnya?
- b. Apa saja fasilitas aplikasi yang disediakan oleh SISMIOP?
- c. Apakah terdapat masalah yang berkaitan dengan fasilitas aplikasi tersebut?
- d. Apakah output yang dihasilkan SISMIOP sesuai dengan kebutuhan pegawai?

2. Functionality

- a. Apakah aplikasi SISMIOP berfungsi dengan baik untuk melaksanakan tugas setiap seksi?

- b. Fungsi apa saja yang diberikan oleh aplikasi SISMIOP?
3. *Completeness*
 - a. Apakah dokumen atau data input yang dimasukkan lengkap?
 - b. Apakah dokumen atau data output yang dihasilkan lengkap?
 - c. Bagaimana cara memastikan bahwa dokumen input atau output lengkap?
 - d. Apabila terdapat data yang tidak lengkap, apa yang akan dilakukan?
4. *Correctness*
 - a. Apakah dokumen atau data input yang dimasukkan benar?
 - b. Apakah dokumen atau data output yang dihasilkan benar?
 - c. Bagaimana cara memastikan bahwa dokumen input atau output benar?
 - d. Apabila terdapat data yang salah, apa yang akan dilakukan?
5. *Security*
 - a. Apa saja ancaman yang mungkin ada terhadap keamanan data, sistem maupun jaringan dan bagaimana mengatasinya?
 - b. Apakah pernah terjadi kehilangan data dan penyalahgunaan SISMIOP?
6. *Timeliness*
 - a. Apakah proses transfer dan akses data dapat berjalan dengan cepat?
 - b. Apakah terdapat hal-hal yang menghambat proses transfer data dan cara mengatasinya?
7. *Economy*
 - a. Apakah biaya yang dibutuhkan untuk membangun dan merawat SISMIOP besar?
8. *Efficiency*
 - a. Apakah SISMIOP berjalan secara efisien?
9. *Reliability*
 - a. Apakah SISMIOP handal dan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya?
 - b. Apakah masih terdapat masalah yang berkaitan dengan layanan yang disediakan SISMIOP, misalnya pembayaran *online*?
10. *Usability*
 - a. Apakah mudah untuk berinteraksi dengan SISMIOP?
 - b. Apakah SISMIOP mudah untuk dipelajari?

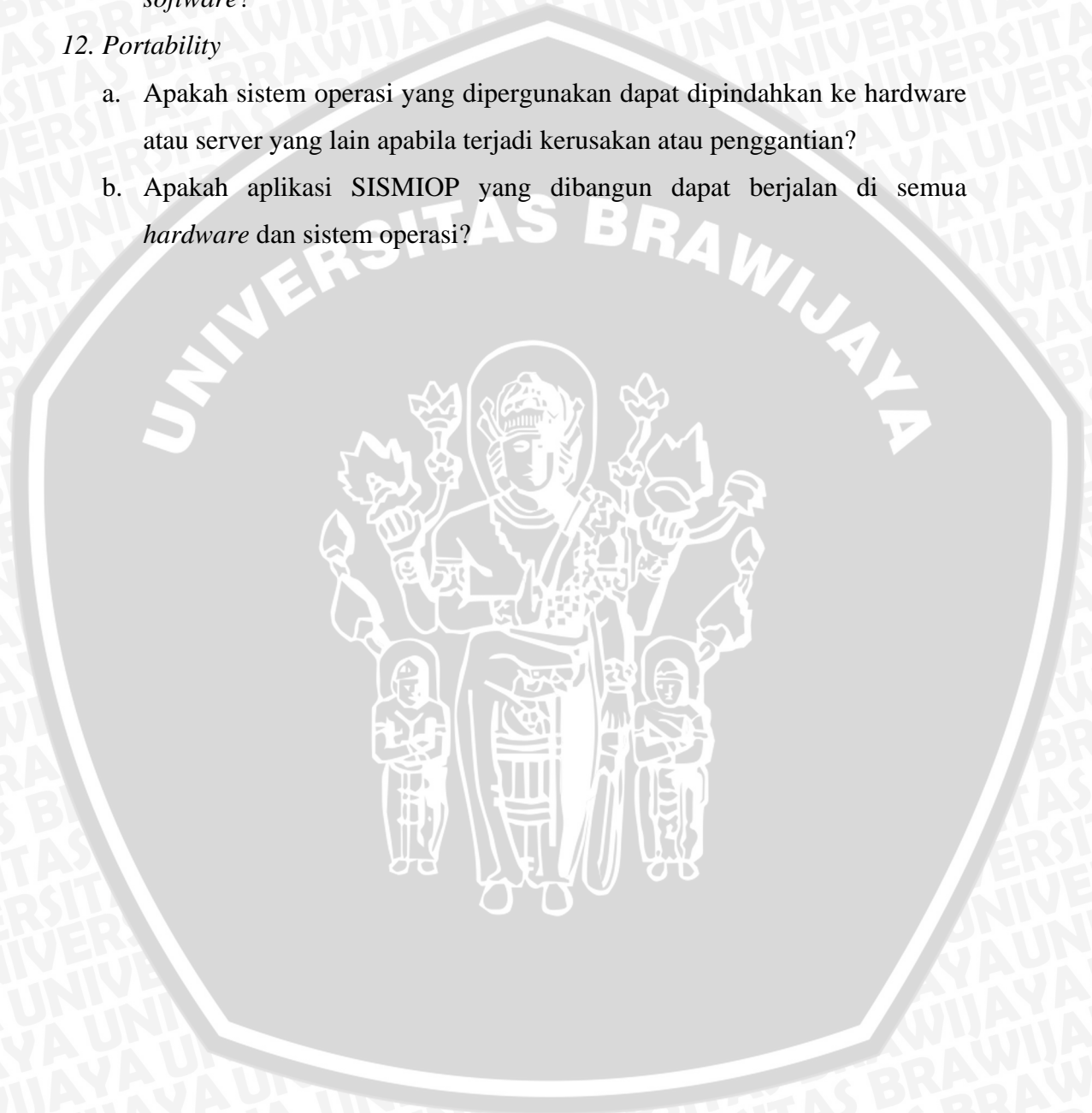
- c. Apa yang dilakukan apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan SISMIOP?

11. *Maintainability*

- a. Bagaimana jika terjadi kerusakan atau penggantian *hardware* atau *software*?

12. *Portability*

- a. Apakah sistem operasi yang dipergunakan dapat dipindahkan ke hardware atau server yang lain apabila terjadi kerusakan atau penggantian?
- b. Apakah aplikasi SISMIOP yang dibangun dapat berjalan di semua *hardware* dan sistem operasi?



LAMPIRAN 18

Tabel Data Wawancara
Pencatatan Data Wawancara dari User/Partisipan
seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu
Mengenai Kualitas SISMIOP

Peneliti : Ika Yuzidha Sumanti
 NIM : 0410320071
 Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi
 Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

No.	User/Partisipan	Keterangan
1.	Pudi Aang S NIP. 060106396	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melakukan pekerjaan. SISMIOP sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai.</p> <p>b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi PDI adalah menu Pendataan, menu Penerimaan, menu Penilaian, menu Pembayaran.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP tidak ada. Semua aplikasi berjalan dengan baik.</p> <p>d. Output di seksi PDI dicetak di seksi Pelayanan dan output sudah sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Aplikasi SISMIOP telah memberikan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai</p> <p>b. Aplikasi SISMIOP yang digunakan dari kantor yang lama tetapi dapat memberikan fungsi yang dibutuhkan, misalnya menu administrasi jaringan.</p>

	<p>Completeness</p> <ol style="list-style-type: none">Dokumen input di seksi PDI telah melalui prosedur pengolahan data yang dimulai dari seksi Pelayanan kemudian diteruskan ke seksi yang terkait dengan permohonan kemudian ke seksi PDI. Dengan demikian dokumen input yang masuk ke PDI sudah diperiksa kelengkapannya.Output dari seksi PDI sudah lengkap dan sangat jarang terjadi data yang tidak lengkap. Apabila terjadi maka dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan. <p>Correctness</p> <ol style="list-style-type: none">Dokumen yang masuk ke seksi PDI sudah benar karena sudah diperiksa sebelum sampai pada seksi PDIApabila dokumen input benar maka output yang dihasilkan juga benar. <p>Security</p> <ol style="list-style-type: none">Masalah yang mengancam keamanan SISMIOP hampir tidak ada. Masalah virus dapat diatasi dengan selalu mengupdate antivirus.SISMIOP dapat digunakan apabila memasukkan login dan password yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Sistem keamanan ini sangat efektif mencegah penyalahgunaan SISMIOP. <p>Timeliness</p> <ol style="list-style-type: none">Proses akses dan transfer data cepat tetapi hal tersebut juga dipengaruhi oleh besarnya data yang diakses atau ditransfer.Tidak terdapat masalah yang menghambat proses transfer data kecuali pada saat lalu lintas data yang padat.
--	---

	<p><i>Economy</i></p> <p>a. Biaya pembangunan SISMIOP dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) karena pada dasarnya SISMIOP dibangun oleh DJP. Biaya yang dikeluarkan relatif mahal terutama untuk sistem operasi</p> <p><i>Efficiency</i></p> <p>a. SISMIOP sudah cukup efisien dalam membantu pekerjaan pegawai. Hal ini didukung dengan hardware dan software yang berkualitas, baik untuk jaringan maupun database.</p> <p><i>Reliability</i></p> <p>a. SISMIOP merupakan sistem yang handal dan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah yang berkaitan dengan pembayaran online sudah dapat diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p> <p><i>Usability</i></p> <p>a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah</p> <p>b. Mempelajari SISMIOP dapat dilakukan dengan buku petunjuk operasional.</p> <p><i>Maintainability</i></p> <p>a. Kerusakan hardware dan software SISMIOP diperbaiki oleh DJP (TIP). Modifikasi SISMIOP juga dilakukan oleh TIP. Kerusakan hardware memakan waktu perbaikan kurang lebih seminggu dan untuk software hanya beberapa menit.</p> <p><i>Portability</i></p> <p>a. Sistem operasi yang digunakan SISMIOP portabel</p> <p>b. Aplikasi SISMIOP yang dibangun juga bersifat portabel.</p>
--	--

<p>2.</p>	<p>Harmat Taslim NIP. 130897989</p>	<p>Relevancy</p> <ul style="list-style-type: none"> a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melakukan pekerjaan. b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi PDI adalah menu Pendataan, menu Penerimaan, menu Penilaian, menu Pembayaran. c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP tidak ada. Semua aplikasi berjalan dengan baik. d. Output akan dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut sesuai dengan kebutuhan. <p>Functionality</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi SISMIOP sudah memberikan fungsi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pegawai. b. Seksi PDI menggunakan menu Pendataan untuk mendata obyek pajak, menu Penerimaan untuk mengelola penerimaan pajak. <p>Completeness</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen input di seksi PDI telah melalui prosedur pengolahan data yang dimulai dari seksi Pelayanan kemudian diteruskan ke seksi yang terkait dengan permohonan kemudian ke seksi PDI. Dengan demikian dokumen input yang masuk ke PDI sudah diperiksa kelengkapannya. b. Output dari seksi PDI sudah lengkap dan sangat jarang terjadi data yang tidak lengkap. Apabila terjadi maka dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan. <p>Correctness</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen yang masuk ke seksi PDI sudah benar, sudah diperiksa sebelum sampai di seksi PDI
-----------	---	--

	<p>b. Apabila dokumen input benar maka output yang dihasilkan juga benar.</p> <p>Security</p> <p>a. Masalah yang mengancam keamanan data hampir tidak ada, masalah yang kadang muncul adalah virus, tetapi dapat diatasi dengan selalu mengupdate antivirus.</p> <p>b. Sistem keamanan yang ada berjalan baik sehingga masalah kehilangan data dan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi.</p> <p>Timeliness</p> <p>a. Proses akses data pada SISMIOP dapat berjalan dengan cepat.</p> <p>b. Tidak terdapat masalah-masalah yang menghambat proses akses data maupun transfer data.</p> <p>Economy</p> <p>a. Biaya pembangunan SISMIOP dikeluarkan oleh DJP karena SISMIOP dibangun oleh DJP.</p> <p>Efficiency</p> <p>a. SISMIOP sangat efisien dan membantu pekerjaan pegawai. Di seksi PDI SISMIOP mempermudah pengolahan data wajib pajak dan obyek pajak, serta penerimaan pajak.</p> <p>Reliability</p> <p>a. SISMIOP merupakan sistem yang handal karena didukung dengan hardware dan software yang berkualitas sehingga mapu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah yang berkaitan dengan pembayaran online dapat diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p>
--	---

		<p>Usability</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah b. Mempelajari SISMIOP dapat dilakukan dengan buku petunjuk operasional. <p>Maintainability</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Apabila terjadi kerusakan hardware dan software maka diperbaiki oleh DJP bagian Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). Waktu yang dibutuhkan relatif cepat. <p>Portability</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Hal yang menyangkut hardware dan software SISMIOP dapat ditanyakan kepada <i>operator console</i> (OC)
<p>3.</p>	<p>Puguh Setyo U NIP. 060112087</p>	<p>Relevancy</p> <ul style="list-style-type: none"> a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melakukan pekerjaan. b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi PDI adalah menu Pendataan, menu Penerimaan, menu Penilaian, menu Pembayaran. c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP tidak ada. Semua aplikasi berjalan dengan baik. d. Output akan dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut sesuai dengan kebutuhan. <p>Functionality</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi SISMIOP sudah memberikan fungsi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pegawai. b. Seksi PDI menggunakan menu Pendataan untuk mendata obyek pajak, menu Penerimaan untuk mengelola penerimaan pajak.

	<p>Completeness</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumen input di seksi PDI telah melalui prosedur pengolahan data yang dimulai dari seksi Pelayanan kemudian diteruskan ke seksi yang terkait dengan permohonan kemudian ke seksi PDI. Dengan demikian dokumen input yang masuk ke PDI sudah diperiksa kelengkapannya. Output dari seksi PDI sudah lengkap dan sangat jarang terjadi data yang tidak lengkap. Apabila terjadi maka dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan. <p>Correctness</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumen yang masuk ke seksi PDI sudah benar, sudah diperiksa sebelum sampai di seksi PDI Apabila dokumen input benar maka output yang dihasilkan juga benar. <p>Security</p> <ol style="list-style-type: none"> Masalah yang mengancam keamanan data hampir tidak ada, masalah yang kadang muncul adalah virus, tetapi dapat diatasi dengan selalu mengupdate antivirus. Sistem keamanan yang ada berjalan baik sehingga masalah kehilangan data dan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi. <p>Timeliness</p> <ol style="list-style-type: none"> Proses akses data pada SISMIOP dapat berjalan dengan cepat. Tidak terdapat masalah-masalah yang menghambat proses akses data maupun transfer data. <p>Economy</p> <ol style="list-style-type: none"> Biaya pembangunan SISMIOP dikeluarkan oleh DJP karena SISMIOP dibangun oleh DJP.
--	---

		<p>Efficiency</p> <p>a. SISMIOP sangat efisien dan membantu pekerjaan pegawai. Di seksi PDI SISMIOP mempermudah pengolahan data wajib pajak dan obyek pajak, serta penerimaan pajak.</p> <p>Reliability</p> <p>a. SISMIOP merupakan sistem yang handal karena didukung dengan hardware dan software yang berkualitas sehingga mapu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah yang berkaitan dengan pembayaran online dapat diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p> <p>Usability</p> <p>a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah</p> <p>b. Mempelajari SISMIOP dapat dilakukan dengan buku petunjuk operasional.</p> <p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan hardware dan software maka diperbaiki oleh DJP bagian Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). Waktu yang dibutuhkan relatif cepat.</p> <p>Portability</p> <p>a. Hal yang menyangkut hardware dan software SISMIOP dapat ditanyakan kepada <i>operator console</i> (OC)</p>
<p>4.</p>	<p>Fajar Ari N NIP. 060094301</p>	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melakukan pekerjaan.</p> <p>b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi PDI</p>

	<p>adalah menu Pendataan, menu Penerimaan, menu Penilaian, menu Pembayaran.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP tidak ada. Semua aplikasi berjalan dengan baik.</p> <p>d. Output akan dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Aplikasi SISMIOP sudah memberikan fungsi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pegawai.</p> <p>b. Seksi PDI menggunakan menu Pendataan untuk mendata obyek pajak, menu Penerimaan untuk mengelola penerimaan pajak.</p> <p>Completeness</p> <p>a. Dokumen input di seksi PDI telah melalui prosedur pengolahan data yang dimulai dari seksi Pelayanan kemudian diteruskan ke seksi yang terkait dengan permohonan kemudian ke seksi PDI. Dengan demikian dokumen input yang masuk ke PDI sudah diperiksa kelengkapannya.</p> <p>b. Output dari seksi PDI sudah lengkap dan sangat jarang terjadi data yang tidak lengkap. Apabila terjadi maka dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan.</p> <p>Correctness</p> <p>a. Dokumen yang masuk ke seksi PDI sudah benar, sudah diperiksa sebelum sampai di seksi PDI</p> <p>b. Apabila dokumen input benar maka output yang dihasilkan juga benar.</p> <p>Security</p> <p>a. Masalah yang mengancam keamanan data hampir tidak ada, masalah yang kadang muncul adalah</p>
--	--

	<p>virus, tetapi dapat diatasi dengan selalu mengupdate antivirus.</p> <p>b. Sistem keamanan yang ada berjalan baik sehingga masalah kehilangan data dan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi.</p> <p>Timeliness</p> <p>a. Proses akses data pada SISMIOP dapat berjalan dengan cepat.</p> <p>b. Tidak terdapat masalah-masalah yang menghambat proses akses data maupun transfer data.</p> <p>Economy</p> <p>a. Biaya pembangunan SISMIOP dikeluarkan oleh DJP karena SISMIOP dibangun oleh DJP.</p> <p>Efficiency</p> <p>a. SISMIOP sangat efisien dan membantu pekerjaan pegawai. Di seksi PDI SISMIOP mempermudah pengolahan data wajib pajak dan obyek pajak, serta penerimaan pajak.</p> <p>Reliability</p> <p>a. SISMIOP merupakan sistem yang handal karena didukung dengan hardware dan software yang berkualitas sehingga mampu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah yang berkaitan dengan pembayaran online dapat diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p> <p>Usability</p> <p>a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah</p> <p>b. Mempelajari SISMIOP dapat dilakukan dengan buku petunjuk operasional.</p> <p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan hardware dan software</p>
--	---

		<p>maka diperbaiki oleh DJP bagian Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). Waktu yang dibutuhkan relatif cepat.</p> <p>Portability</p> <p>a. Hal yang menyangkut hardware dan software SISMIOP dapat ditanyakan kepada <i>operator console</i> (OC).</p>
5.	Amru Ikhwan NIP. 060106237	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melakukan pekerjaan. SISMIOP sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai.</p> <p>b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi PDI adalah menu Pendataan, menu Penerimaan, menu Penilaian, menu Pembayaran.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP tidak ada. Semua aplikasi berjalan dengan baik.</p> <p>d. Output di seksi PDI dicetak di seksi Pelayanan dan output sudah sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Aplikasi SISMIOP telah memberikan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai</p> <p>b. Aplikasi SISMIOP yang digunakan dari kantor yang lama tetapi dapat memberikan fungsi yang dibutuhkan, misalnya menu administrasi jaringan.</p> <p>Completeness</p> <p>a. Dokumen input di seksi PDI telah melalui prosedur pengolahan data yang dimulai dari seksi Pelayanan kemudian diteruskan ke seksi yang terkait dengan permohonan kemudian ke seksi</p>

	<p>PDI. Dengan demikian dokumen input yang masuk ke PDI sudah diperiksa kelengkapannya.</p> <p>b. Output dari seksi PDI sudah lengkap dan sangat jarang terjadi data yang tidak lengkap. Apabila terjadi maka dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan.</p> <p>Correctness</p> <p>a. Dokumen yang masuk ke seksi PDI sudah benar karena sudah diperiksa sebelum sampai pada seksi PDI</p> <p>b. Apabila dokumen input benar maka output yang dihasilkan juga benar.</p> <p>Security</p> <p>a. Masalah yang mengancam keamanan SISMIOP hampir tidak ada. Masalah virus dapat diatasi dengan selalu mengupdate antivirus.</p> <p>b. SISMIOP dapat digunakan apabila memasukkan login dan password yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Sistem keamanan ini sangat efektif mencegah penyalahgunaan SISMIOP.</p> <p>Timeliness</p> <p>a. Proses akses dan transfer data cepat tetapi hal tersebut juga dipengaruhi oleh besarnya data yang diakses atau ditransfer.</p> <p>b. Tidak terdapat masalah yang menghambat proses transfer data kecuali pada saat lalu lintas data yang padat.</p> <p>Economy</p> <p>a. Biaya pembangunan dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) karena pada SISMIOP dibangun oleh DJP. Biaya yang dikeluarkan relatif mahal terutama untuk sistem operasi</p>
--	--

	<p>Efficiency</p> <p>a. SISMIOP sudah cukup efisien dalam membantu pekerjaan pegawai. Hal ini didukung dengan hardware dan software yang berkualitas, baik untuk jaringan maupun database.</p> <p>Reliability</p> <p>a. SISMIOP merupakan sistem yang handal dan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah yang berkaitan dengan pembayaran online sudah dapat diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p> <p>Usability</p> <p>a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah</p> <p>b. Mempelajari SISMIOP dapat dilakukan dengan buku petunjuk operasional.</p> <p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan hardware dan software maka diperbaiki oleh DJP bagian Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). Waktu yang dibutuhkan relatif cepat.</p> <p>Portability</p> <p>a. Sistem operasi yang digunakan SISMIOP portabel</p> <p>b. Aplikasi SISMIOP yang dibangun juga bersifat portabel.</p>
--	--

Tabel Data Wawancara

**Pencatatan Data Wawancara dari User/Partisipan seksi Pelayanan Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Batu Mengenai Kualitas SISMIOP**

Peneliti : Ika Yuzidha Sumanti
 NIM : 0410320071
 Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi
 Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

No.	User/Partisipan	Keterangan Wawancara
1.	Benny S NIP.060106172	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melaksanakan tugas pekerjaan. Jadi, SISMIOP sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>b. Di seksi Pelayanan, menu yang dipakai yaitu menu lihat, menu penetapan. SISMIOP juga digunakan untuk memeriksa catatan pembayaran wajib pajak.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP tidak ada. Semua aplikasi berjalan dengan baik.</p> <p>d. Output akan dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Fasilitas yang diberikan sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pegawai, sehingga fasilitas SISMIOP tentunya juga memberikan fungsi yang baik dan mendukung pekerjaan pegawai</p> <p>b. Menu yang dipakai di seksi Pelayanan adalah menu PST untuk menginput data permohonan, mencetak SPPT, STTS. Untuk melihat output digunakan menu lihat yang dapat dibuka di semua seksi.</p>

	<p>Completeness</p> <ol style="list-style-type: none">Data input di seksi Pelayanan lengkap. Jarang terjadi data yang tidak lengkap, apabila terdapat data yang tidak lengkap maka pihak KPP langsung menghubungi wajib pajak.Output yang dihasilkan dari seksi PDI sudah lengkap karena melewati berbagai macam prosedur pengolahan data. <p>Correctness</p> <ol style="list-style-type: none">Untuk kebenaran data/dokumen perpajakan, seksi Pelayanan melakukan pengecekan terhadap dokumen yang diberikan oleh wajib pajak.Output yang berasal dari seksi Pengolahan Data dan Informasi sudah benar. <p>Security</p> <ol style="list-style-type: none">Hal-hal yang mengganggu keamanan biasanya adalah virus. Virus ini juga tergantung pada sikap user dalam menggunakan komputer.Penyalahgunaan SISMIOP dan kehilangan data belum pernah terjadi dan diharapkan tidak pernah terjadi. Keamanan SISMIOP berjalan dengan baik dan masing-masing pegawai memiliki login dan password untuk mengakses SISMIOP. <p>Timeliness</p> <ol style="list-style-type: none">Proses akses data SISMIOP cepat dan hal ini sangat penting mengingat seksi Pelayanan langsung berhubungan dengan wajib pajak dan wajib pajak juga membutuhkan pelayanan yang cepat.Hambatan untuk akses data tidak ada, apabila terdapat hambatan biasanya dari server.
--	---

		<p>Economy</p> <p>a. Biaya yang dibutuhkan untuk SISMIOP kurang tahu karena pembangunan SISMIOP dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>Efficiency</p> <p>a. SISMIOP berjalan dengan efisien dan sangat membantu pekerjaan pegawai.</p> <p>Reliability</p> <p>a. SISMIOP mampu bekerja dengan baik dan menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah dengan POS PBB diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p> <p>Usability</p> <p>a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah karena memakai bahasa Indonesia.</p> <p>b. SISMIOP mudah dipelajari bahkan secara otodidak, selain itu terdapat buku manual operasional.</p> <p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan <i>hardware</i> dan <i>software</i> ataupun modifikasi dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>Portability</p> <p>a. Masalah yang berkaitan dengan <i>hardware</i> dan <i>software</i> SISMIOP ditangani oleh <i>Operator Console</i> di seksi Pengolahan Data dan Informasi.</p>
2	Sulle NIP.060108918	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan pegawai untuk melaksanakan tugas. Jadi, SISMIOP sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai</p> <p>b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi Pelayanan yaitu menu Penetapan (info rinci), salinan massal,</p>

	<p>cetak SPPT dan STTS, cetak DHKP, menu PST (input permohonan) dan menu lihat.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang digunakan tidak ada.</p> <p>d. Ouput yang dihasilkan dari seksi PDI dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut dipastikan sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Aplikasi SISMIOP sudah berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pegawai.</p> <p>b. Menu yang digunakan di seksi Pelayanan yaitu menu PST yang memberikan fungsi untuk menginput data permohonan, cetak file keluaran, salinan massal, dan untuk melihat informasi menggunakan menu lihat dan info rinci pada menu Penetapan.</p> <p>Completeness</p> <p>a. Dokumen input sudah lengkap dan petugas di PST sudah memeriksa kelengkapannya.</p> <p>b. Output yang berasal dari seksi PDI sudah lengkap dan apabila terdapat dokumen yang tidak lengkap diserahkan kembali ke seksi PDI.</p> <p>Correctness</p> <p>a. Kebenaran data atau dokumen yang akan diinput di seksi PDI tergantung input data di seksi Pealayan. Data input di seksi Pelayanan sudah benar dan apabila terjadi kesalahan maka langsung menghubungi wajib pajak.</p> <p>b. Output sudah benar, apabila terdapat kesalahan maka dikembalikan ke seksi PDI untuk dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan.</p>
--	---

	<p>Security</p> <ol style="list-style-type: none">Masalah yang berkaitan dengan keamanan data adalah virus, tetapi dapat diatasi dengan antivirus.Kehilangan data dan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi, karena masing-masing pegawai memiliki login dan password untuk menggunakan SISMIOP. <p>Timeliness</p> <ol style="list-style-type: none">Proses akses data pada SISMIOP cepat, tetapi tergantung pada besarnya data yang diakses.Tidak terdapat hal-hal yang menghambat proses akses data, semua berjalan lancar. <p>Economy</p> <ol style="list-style-type: none">Biaya yang dibutuhkan untuk pembangunan dan perawatan SISMIOP dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. <p>Efficiency</p> <ol style="list-style-type: none">SISMIOP sangat membantu pegawai dalam berbagai hal pekerjaan yang berhubungan dengan PBB, sehingga dapat dikatakan SISMIOP efisien. <p>Reliability</p> <ol style="list-style-type: none">SISMIOP reliabel sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.Masalah dengan pembayaran online sudah diatasi dengan program Synchronis Client Application. <p>Usability</p> <ol style="list-style-type: none">Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah karena memakai bahasa Indonesia.SISMIOP mudah dipelajari dengan membaca buku petunjuk operasional maupun secara otodidak.
--	---

		<p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan atau penggantian hardware atau software dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>Portability</p> <p>a. Perihal apakah hardware atau software portable atau tidak, seksi Pelayanan kurang paham tentang hal tersebut.</p>
3	Iwan I NIP.060106438	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melaksanakan tugas pekerjaan. Jadi, SISMIOP sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>b. Di seksi Pelayanan, menu yang dipakai yaitu menu lihat, menu penetapan. SISMIOP juga digunakan untuk memeriksa catatan pembayaran wajib pajak.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan aplikasi SISMIOP tidak ada. Semua aplikasi berjalan dengan baik.</p> <p>d. Output akan dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Fasilitas yang diberikan sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pegawai, sehingga fasilitas SISMIOP tentunya juga memberikan fungsi yang baik dan mendukung pekerjaan pegawai</p> <p>b. Menu yang dipakai di seksi Pelayanan adalah menu PST untuk menginput data permohonan, mencetak SPPT, STTS. Untuk melihat output digunakan menu lihat yang dapat dibuka di semua seksi.</p>



	<p>Completeness</p> <p>a. Data input di seksi Pelayanan lengkap. Jarang terjadi data yang tidak lengkap, apabila terdapat data yang tidak lengkap maka pihak KPP langsung menghubungi wajib pajak.</p> <p>b. Output yang dihasilkan dari seksi PDI sudah lengkap karena melewati berbagai macam prosedur pengolahan data.</p> <p>Correctness</p> <p>a. Untuk kebenaran data/dokumen perpajakan, seksi Pelayanan melakukan pengecekan terhadap dokumen yang diberikan oleh wajib pajak.</p> <p>b. Output yang berasal dari seksi Pengolahan Data dan Informasi sudah benar.</p> <p>Security</p> <p>a. Hal-hal yang mengganggu keamanan biasanya adalah virus. Virus ini juga tergantung pada sikap user dalam menggunakan komputer.</p> <p>b. Penyalahgunaan SISMIOP dan kehilangan data belum pernah terjadi dan diharapkan tidak pernah terjadi. Keamanan SISMIOP berjalan dengan baik dan masing-masing pegawai memiliki login dan password untuk mengakses SISMIOP.</p> <p>Timeliness</p> <p>a. Proses akses data SISMIOP cepat dan hal ini sangat penting mengingat seksi Pelayanan langsung berhubungan dengan wajib pajak dan wajib pajak juga membutuhkan pelayanan yang cepat.</p> <p>b. Hambatan untuk akses data tidak ada, apabila terdapat hambatan biasanya dari server.</p>
--	---

		<p>Economy</p> <p>a. Biaya yang dibutuhkan untuk SISMIOP kurang tahu karena pembangunan SISMIOP dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>Efficiency</p> <p>a. SISMIOP berjalan dengan efisien dan sangat membantu pekerjaan pegawai.</p> <p>Reliability</p> <p>a. SISMIOP mampu bekerja dengan baik dan menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah dengan POS PBB diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p> <p>Usability</p> <p>a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah karena memakai bahasa Indonesia.</p> <p>b. SISMIOP mudah dipelajari bahkan secara otodidak, selain itu terdapat buku manual operasional.</p> <p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan <i>hardware</i> dan <i>software</i> ataupun modifikasi dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>Portability</p> <p>a. Masalah yang berkaitan dengan <i>hardware</i> dan <i>software</i> SISMIOP ditangani oleh <i>Operator Console</i> di seksi Pengolahan Data dan Informasi.</p>
4	Eko Novian NIP.060112614	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan pegawai untuk melaksanakan tugas. Jadi, SISMIOP sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai</p> <p>b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi Pelayanan yaitu menu Penetapan (info rinci), salinan massal,</p>

	<p>cetak SPPT dan STTS, cetak DHKP, menu PST (input permohonan) dan menu lihat.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang digunakan tidak ada.</p> <p>d. Ouput yang dihasilkan dari seksi PDI dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut dipastikan sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Aplikasi SISMIOP sudah berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pegawai.</p> <p>b. Menu yang digunakan di seksi Pelayanan yaitu menu PST yang memberikan fungsi untuk menginput data permohonan, cetak file keluaran, salinan massal, dan untuk melihat informasi menggunakan menu lihat dan info rinci pada menu Penetapan.</p> <p>Completeness</p> <p>a. Dokumen input sudah lengkap dan petugas di PST sudah memeriksa kelengkapannya.</p> <p>b. Output yang berasal dari seksi PDI sudah lengkap dan apabila terdapat dokumen yang tidak lengkap diserahkan kembali ke seksi PDI.</p> <p>Correctness</p> <p>a. Kebenaran data atau dokumen yang akan diinput di seksi PDI tergantung input data di seksi Pealayan. Data input di seksi Pelayanan sudah benar dan apabila terjadi kesalahan maka langsung menghubungi wajib pajak.</p> <p>b. Output sudah benar, apabila terdapat kesalahan maka dikembalikan ke seksi PDI untuk dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan.</p>
--	---

	<p>Security</p> <ol style="list-style-type: none">Masalah yang berkaitan dengan keamanan data adalah virus, tetapi dapat diatasi dengan antivirus.Kehilangan data dan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi, karena masing-masing pegawai memiliki login dan password untuk menggunakan SISMIOP. <p>Timeliness</p> <ol style="list-style-type: none">Proses akses data pada SISMIOP cepat, tetapi tergantung pada besarnya data yang diakses.Tidak terdapat hal-hal yang menghambat proses akses data, semua berjalan lancar. <p>Economy</p> <ol style="list-style-type: none">Biaya yang dibutuhkan untuk pembangunan dan perawatan SISMIOP dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. <p>Efficiency</p> <ol style="list-style-type: none">SISMIOP sangat membantu pegawai dalam berbagai hal pekerjaan yang berhubungan dengan PBB, sehingga dapat dikatakan SISMIOP efisien. <p>Reliability</p> <ol style="list-style-type: none">SISMIOP reliabel sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.Masalah dengan pembayaran online sudah diatasi dengan program Synchronis Client Application. <p>Usability</p> <ol style="list-style-type: none">Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah karena memakai bahasa Indonesia.SISMIOP mudah dipelajari dengan membaca buku petunjuk operasional maupun secara otodidak.
--	---

		<p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan atau penggantian hardware atau software dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>Portability</p> <p>a. Perihal apakah hardware atau software portable atau tidak, seksi Pelayanan kurang paham tentang hal tersebut.</p>
5	Daroh Fuat S NIP.060108953	<p>Relevancy</p> <p>a. SISMIOP sudah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan pegawai untuk melaksanakan tugas. Jadi, SISMIOP sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai</p> <p>b. Fasilitas aplikasi yang digunakan di seksi Pelayanan yaitu menu Penetapan (info rinci), salinan massal, cetak SPPT dan STTS, cetak DHKP, menu PST (input permohonan) dan menu lihat.</p> <p>c. Masalah-masalah yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang digunakan tidak ada.</p> <p>d. Ouput yang dihasilkan dari seksi PDI dicetak di seksi Pelayanan dan output tersebut dipastikan sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Functionality</p> <p>a. Aplikasi SISMIOP sudah berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pegawai.</p> <p>b. Menu yang digunakan di seksi Pelayanan yaitu menu PST yang memberikan fungsi untuk menginput data permohonan, cetak file keluaran, salinan massal, dan untuk melihat informasi menggunakan menu lihat dan info rinci pada menu Penetapan.</p>

	<p>Completeness</p> <ol style="list-style-type: none">Dokumen input sudah lengkap dan petugas di PST sudah memeriksa kelengkapannya.Output yang berasal dari seksi PDI sudah lengkap dan apabila terdapat dokumen yang tidak lengkap diserahkan kembali ke seksi PDI. <p>Correctness</p> <ol style="list-style-type: none">Kebenaran data atau dokumen yang akan diinput di seksi PDI tergantung input data di seksi Pelayanan. Data input di seksi Pelayanan sudah benar dan apabila terjadi kesalahan maka langsung menghubungi wajib pajak.Output sudah benar, apabila terdapat kesalahan maka dikembalikan ke seksi PDI untuk dikonfirmasi kepada seksi lain yang terkait dengan permohonan. <p>Security</p> <ol style="list-style-type: none">Masalah yang berkaitan dengan keamanan data adalah virus, tetapi dapat diatasi dengan antivirus.Kehilangan data dan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi, karena masing-masing pegawai memiliki login dan password untuk menggunakan SISMIOP. <p>Timeliness</p> <ol style="list-style-type: none">Proses akses data pada SISMIOP cepat, tetapi tergantung pada besarnya data yang diakses.Tidak terdapat hal-hal yang menghambat proses akses data, semua berjalan lancar. <p>Economy</p> <ol style="list-style-type: none">Biaya yang dibutuhkan untuk pembangunan dan perawatan SISMIOP dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
--	--

	<p>Efficiency</p> <p>a. SISMIOP sangat membantu pegawai dalam berbagai hal pekerjaan yang berhubungan dengan PBB, sehingga dapat dikatakan SISMIOP efisien.</p> <p>Reliability</p> <p>a. SISMIOP reliabel sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.</p> <p>b. Masalah dengan pembayaran online sudah diatasi dengan program Synchronis Client Application.</p> <p>Usability</p> <p>a. Interaksi dengan SISMIOP sangat mudah karena memakai bahasa Indonesia.</p> <p>b. SISMIOP mudah dipelajari dengan membaca buku petunjuk operasional maupun secara otodidak.</p> <p>Maintainability</p> <p>a. Apabila terjadi kerusakan atau penggantian hardware atau software dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>Portability</p> <p>a. Perihal apakah hardware atau software portable atau tidak, seksi Pelayanan kurang paham tentang hal tersebut.</p>
--	---





DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU

Jl. S. Parman No. 100
Malang 65122

Telp.(0341) 403411
Fax. (0341) 403540

SURAT KETERANGAN

Nomor : Ket-121/WPJ.12/KP.0401/2008

Dengan surat ini diterangkan bahwa :

Nama : Ika Yuzidha Sumanti
NIM : 0410320071
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Bisnis
Universitas : Brawijaya Malang

Bahwa mahasiswi tersebut telah melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu pada tanggal 18 Pebruari 2008 sampai dengan 20 Pebruari 2008 dan Surat Keterangan ini dibuat sebagai kelengkapan pembuatan skripsi.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Pebruari 2008
Kepala Kantor
Kantor Pelayanan Pajak
Sub Bagian Umum
Utami
NIP. 660067125



Visi "Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat"



CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : Ika Yuzidha Sumanti
Tempat/Tanggal lahir : Pacitan, 16 Mei 1985
Alamat asal : Jl. Gajahmada No.46 Madiun
Alamat di Malang : Jl. Kertosari No.16 Malang
Agama : Islam
No. HP : 08885637124
Email : ndut_usee@yahoo.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2004 - 2008 : S1 Jurusan Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
Malang
- 2000 – 2003 : SMUN 2 Madiun
- 1997 – 2000 : SMPN 1 Madiun
- 1991 – 1997 : SDN Madiun Lor 05 Madiun

