

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN  
INFORMASI OBYEK PAJAK (SISMIOP)**

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

**Skripsi**

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**DIAN RISMAWAN**

**0410323040-32**

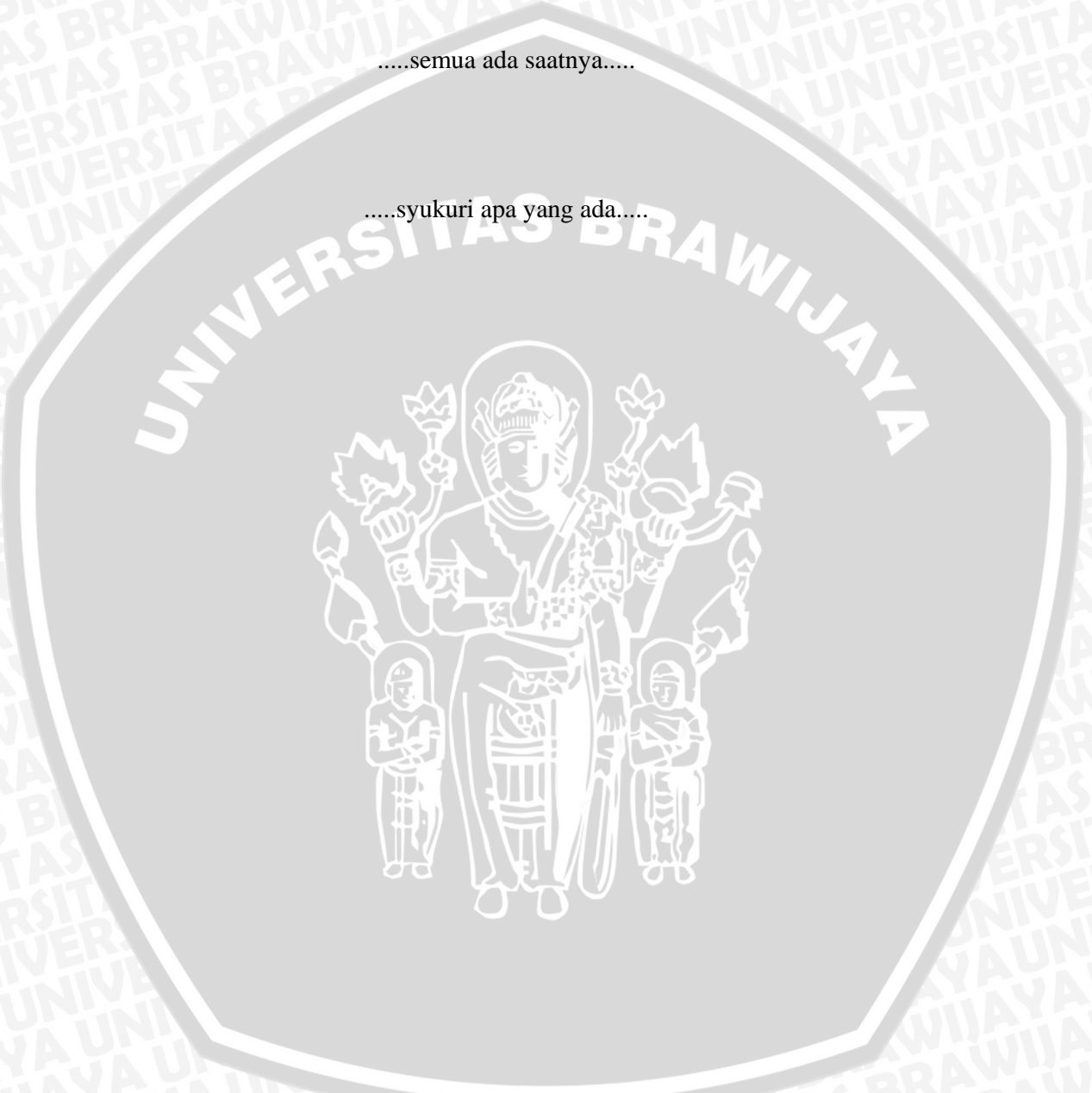


**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI  
2009**

MOTTO

.....semua ada saatnya.....

.....syukuri apa yang ada.....



Hidup adalah suatu pilihan, dan hidup terlalu singkat untuk dilewatkan dengan pilihan yang salah.

**(Hari Kurniawan)**





## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Implementasi Sistem Manajemen Informasi  
Obyek Pajak (SISMIOP)  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Disusun Oleh : Dian Rismawan

NIM : 0410323040-32

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

Malang, 12 Februari  
2009

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si

NIP. 131 759 547

Drs. Heru Susilo, MA

NIP. 131 573 956

## TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juni 2009  
Jam : 09.00 WIB  
Skripsi atas nama : Dian Rismawan  
Judul : Analisis Implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

**Dan dinyatakan lulus**  
**MAJELIS PENGUJI**

Dr. Siti Ragil Handayani, M. Si  
Ketua

Drs. Heru Susilo, MA  
Anggota

Dr. Kertahadi, M. Com  
Anggota

Dr. Al Musadieg, MBA  
Anggota

## 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)

Malang, 29 Mei 2009

Dian Rismawan

NIM. 0410323040



## ABSTRAKSI

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan menciptakan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia dibutuhkan sumber dana. 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.

Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang berupa tanah mempunyai nilai yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini disebabkan oleh permintaan yang semakin tinggi, sedangkan persediaan tanah terbatas. Objek PBB lainnya yang berupa bangunan, jumlahnya akan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah bangunan disebabkan bertambahnya jumlah penduduk, yang berarti bertambah pula kebutuhan akan tempat hunian. Menyadari akan banyaknya jumlah obyek pajak maupun luasnya wilayah kerja yang harus didata, maka diadakan pembentukan Basis Data yang mengacu ke pola SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu merupakan salah satu instansi di bawah Direktorat Jenderal Pajak yang menangani segala macam masalah perpajakan di sebagian daerah di kota Batu. Sebagai upaya pelayanannya terhadap masyarakat, obyek pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) khususnya, maka di KPP Pratama Batu diterapkan SISMIOP yaitu suatu basis data yang akurat dan *up to date* dengan mengintegrasikan semua aktivitas administrasi PBB dalam suatu wadah, sehingga pelaksanaannya dapat lebih seragam, sederhana, cepat, dan efisien yang dikelola melalui suatu sistem.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Fokus penelitian ini adalah implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP), dan kualitas sistem manajemen informasi obyek pajak dalam pelayanannya terhadap obyek pajak. Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang beralamat di jalan S. Parman 100 Malang. Sumber data primer diperoleh melalui pengamatan langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti dari KPP Pratama Batu yang menjadi obyek penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti atau melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dan studi literatur dai buku-buku. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu mendeskripsikan sejumlah data yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SISMIOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dipandang sebagai dukungan teknologi, dan konsep sistem perpajakan modern yang digunakan oleh KPP Pratama sebagai wujud pelayanannya terhadap wajib pajak. Selain itu KPP Pratama Batu didukung tenaga kerja yang terampil, dan pengetahuan lebih mengenai teknologi serta didukung oleh sistem informasi dan infrastruktur teknologi sebagai penunjang keberhasilannya. Maka tujuan perpajakan sebagai salah satu tonggak perekonomian bangsa dapat tercapai. Implementasi SISMIOP pada KPP Pratama

Batu mendukung pelayanan kepada masyarakat (Wajib Pajak) melalui pelayanan-pelayanan yang ada, seperti Pelayanan Informasi via Telepon (PIT), kemudahan pembayaran pajak oleh wajib pajak yang jangkauannya jauh dari Kantor Pelayanan Pajak melalui bank-bank tertentu yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak serta pemanfaatan teknologi informasi yang baik sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi pelayanan dan keakuratan data dapat dipercaya. Serta wajib pajak merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diterapkan yang juga merupakan salah satu tujuan dari perpajakan.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu) 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. Sumartono, MS 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. Siti Ragil Handayani, M.Si selaku Ketua Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Heru Susilo, MA 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. Bapak Daroh Fuad Subekti selaku pembimbing penelitian di seksi Pelayanan yang telah meluangkan waktu dalam membantu penulis selama penelitian.
11. Para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah membantu penulis selama penelitian.
12. Keluargaku tercinta, Bapak dan Ibu, serta adikku Lia yang selalu memberi perhatian dan dukungan baik moral maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi (khususnya Jurusan Administrasi Bisnis 2003), yang telah memberikan dorongan semangat, masukan, ataupun kritikan.
14. Saudara-saudara Madiunku 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, 29 Juni 2009

Penulis

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



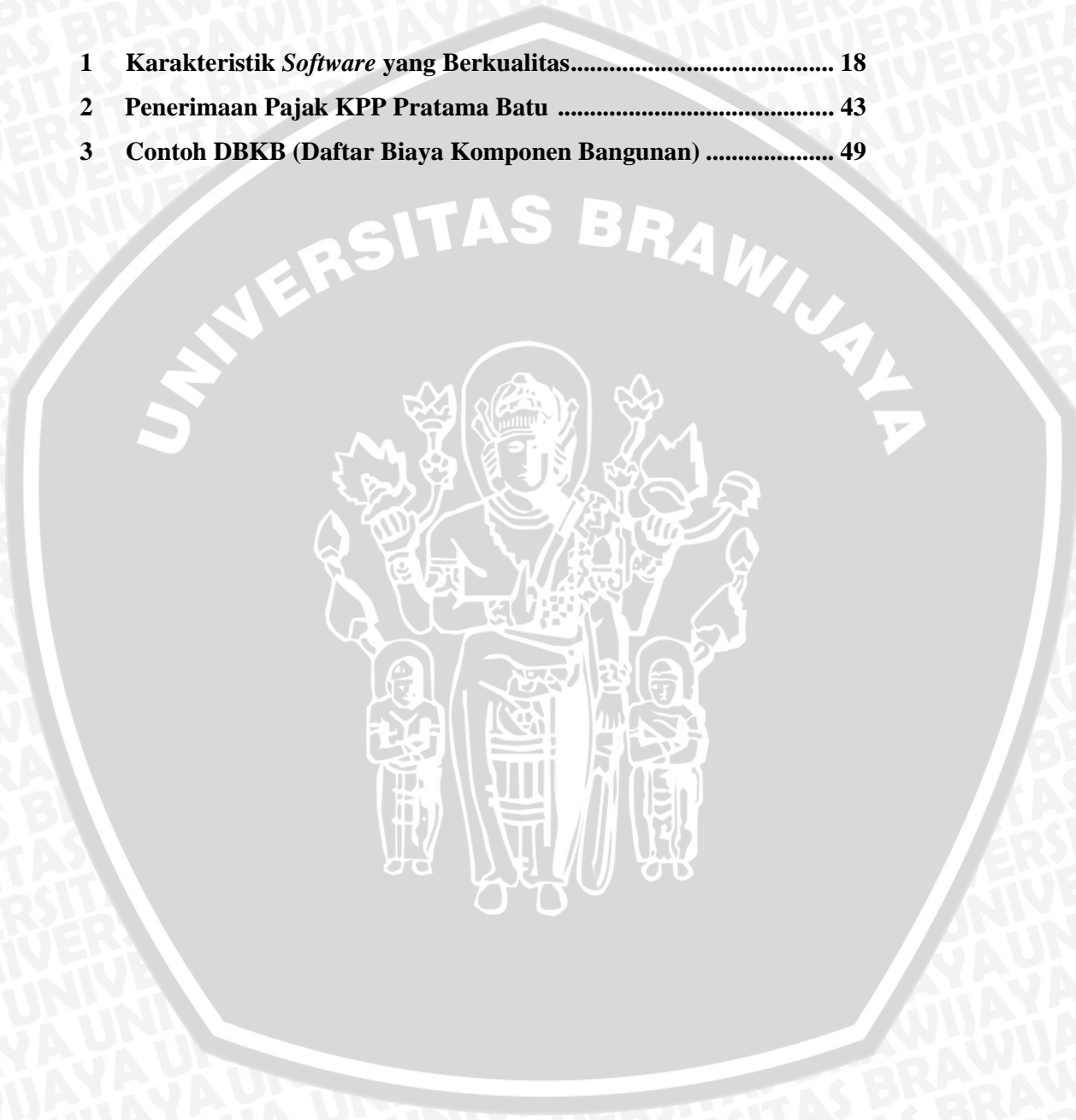
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>A. Konsep Dasar</b> .....	<b>5</b>
1. Konsep Dasar Sistem .....	5
a. Definisi Sistem .....	5
b. Karakteristik Sistem.....	5
c. Klasifikasi Sistem .....	6
2. Konsep Data dan Informasi.....	7
a. Definisi Data dan Informasi .....	7
b. Siklus Informasi .....	8
c. Kualitas Informasi .....	9
3. Sistem Informasi .....	10
a. Definisi Sistem Informasi .....	10
b. Komponen Sistem Informasi .....	11
4. Sistem Informasi Manajemen .....	12
a. Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	12
b. Tujuan Sistem Informasi Manajemen .....	13
c. Unsur Pokok Pengoperasian Sistem Informasi Manajemen .....	14
<b>B. Konsep Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>14</b>
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Kriteria-Kriteria Kualitas Pelayanan yang Baik .....	15
<b>C. Konsep Kualitas Sistem Informasi</b> .....	<b>16</b>
<b>D. Pajak, Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan</b> .....	<b>19</b>
1. Dasar Perpajakan.....	19
a. Pengertian Pajak.....	19
b. Ciri-ciri Pajak .....	20
2. Wajib Pajak.....	21
3. Pajak Bumi dan Bangunan .....	22
<b>E. Sistem Manajemen Informasi</b>	

	<b>Obyek Pajak (SISMIOP).....</b>	<b>23</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
	A. Jenis Penelitian .....	25
	B. Fokus Penelitian .....	25
	C. Lokasi Penelitian.....	26
	D. Sumber Data.....	26
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
	F. Instrumen Penelitian .....	27
	G. Analisis Data.....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
	A. Gambaran Umum	
	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.....	29
	1. Sejarah.....	29
	2. Struktur Organisasi pada	
	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu... ..	30
	3. Visi, Misi, Motto, dan Slogan	
	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.....	41
	4. Tugas dan Fungsi	
	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.....	42
	5. Informasi Penerimaan Pajak	
	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.....	43
	B. Penyajian Data.....	44
	1. Implementasi Sistem Informasi Obyek Pajak.	
	Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.....	44
	a. Latar Belakang .....	44
	b. Unsur-Unsur Pokok SISMIOP.....	45
	c. Aplikasi SISMIOP pada	
	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.....	50
	d. Pembentukan Basis Data.....	53
	e. Pemeliharaan Basis Data.....	54
	C. Analisis Kualitas Sistem Pelayanan Pada	
	KPP Pratama Batu.....	57
	D. Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen	
	Obyek Pajak (SISMIOP) .....	60
	E. Implementasi Sistem Manajemen Informasi	
	Obyek Pajak (SISMIOP) pada	
	Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.....	72
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
	A. Kesimpulan.....	75
	B. Saran.....	77
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

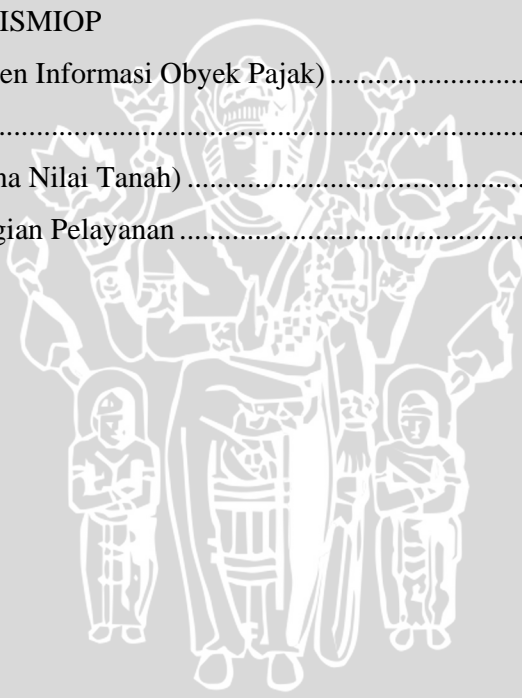
DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Hal
1	Karakteristik <i>Software</i> yang Berkualitas.....	18
2	Penerimaan Pajak KPP Pratama Batu .....	43
3	Contoh DBKB (Daftar Biaya Komponen Bangunan) .....	49



**DAFTAR GAMBAR**

No	Keterangan	Hal
1	Pengolahan Data .....	8
2	Siklus Informasi .....	9
3	Model Pilar Kualitas Informasi.....	9
4	Blok Sistem informasi yang berinteraksi .....	11
5	Model Sistem Informasi Manajemen.....	12
6	Struktur/Bagan Umum SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak) .....	44
7	Model Aplikasi SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak).....	45
8	Contoh Blok .....	47
9	Contoh ZNT (Zona Nilai Tanah) .....	48
10	Gambar Pada Bagian Pelayanan .....	73



**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 Terstruktur



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan menciptakan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia dibutuhkan sumber dana. 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).

Pajak mempunyai jenis yang sangat beragam, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB tercantum dalam 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. 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.

Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang berupa tanah mempunyai nilai yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini disebabkan oleh permintaan yang semakin tinggi, sedangkan persediaan tanah terbatas. Objek PBB lainnya yang berupa bangunan, jumlahnya akan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah bangunan disebabkan bertambahnya jumlah penduduk, yang berarti bertambah pula kebutuhan akan tempat hunian. Selain itu, pertumbuhan ekonomi juga memberi andil dalam peningkatan pembangunan. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa PBB mempunyai potensi yang cukup besar untuk meningkatkan penerimaan negara sehingga perlu dioptimalkan.

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). Upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Dalam rangka meningkatkan pelayanan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang sesuai, sehingga peningkatan pelayanan dapat tercapai.

Menyadari akan hal tersebut diatas dan pentingnya peningkatan pelayanan kepada wajib pajak maka pembentukan Basis Data yang mengacu ke pola SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak) 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, sebagaimana telah disempurnakan dengan SK Direktorat Jenderal Pajak yaitu No. Kep-04/PJ.06/1998 tanggal 16 Juni 1998 dan No. Kep-433/PJ.06/2000 tanggal 20 Desember 2000. Sebagai sebuah sistem yang terintegrasi dalam mencapai sebuah tujuan, SISMIOP memiliki beberapa unsur pokok yang akan bersama-sama untuk mewujudkan suatu tujuan yang akan dicapai oleh organisasi atau instansi. Unsur-unsur pokok dalam SISMIOP tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Nomor Objek Pajak (NOP).
- 2) Blok.
- 3) Zona Nilai Tanah (ZNT).
- 4) Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB).
- 5) Program Komputer.

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.

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. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka diperlukan sebuah sistem yang berkualitas.

Berdasarkan alasan tersebut di atas, maka diadakan penelitian mengenai sistem informasi perpajakan dengan judul: **Analisis Implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).**

## **B. Perumusan Masalah**

Telah dijelaskan pada bagian latar belakang bahwa pentingnya sistem informasi perpajakan berpengaruh dalam peningkatan pelayanan bagi wajib pajak. Untuk mengetahui apakah sistem informasi perpajakan berkualitas dalam pelayanannya terhadap wajib pajak, maka perlu diketahui terlebih dahulu tentang bagaimana sistem tersebut diterapkan dalam KPP Pratama Batu. Berdasarkan hal tersebut maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak pada KPP Pratama Batu?
- 2) Bagaimana kualitas Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak yang diterapkan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak pada KPP Pratama Batu.

- 2) Untuk menganalisis kualitas Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak pada KPP Pratama Batu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Harapan peneliti dengan melakukan penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Akademis

Menambah wawasan keilmuan dan pengalaman peneliti dalam bidang sistem informasi berbasis komputer.

- 2) Manfaat Praktis

Memberikan masukan untuk perbaikan-perbaikan sistem, bila ditemukan adanya kelemahan-kelemahan bagi KPP Pratama Batu.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### Konsep Dasar

#### 1) Konsep Dasar Sistem

##### d. Definisi Sistem

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

Menurut Jogiyanto (2003:34) 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.

##### e. Karakteristik Sistem

Karakteristik sistem menurut Jogiyanto (1999:3) dibagi menjadi beberapa bagian :

- 1) Komponen sistem (*component*), sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

- 2) Batas sistem (*boundary*), merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.
- 3) Lingkungan luar sistem (*environment*), adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
- 4) Penghubung (*interface*), merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya.
- 5) Masukan (*input*), adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi sedangkan *signal input* adalah energi yang diproses untuk dapat dikeluarkan.
- 6) Keluaran (*output*), adalah hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.
- 7) Pengolah (*proses*), yaitu bagian yang merubah masukan menjadi keluaran.
- 8) Sasaran (*objectives*), suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*Goal*) atau sasaran (*objective*). Jika sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.

#### f. Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut (Jogiyanto, 1999:6).

- 1) Sistem Abstrak (*abstract system*) dan Sistem Fisik (*physical system*). Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik.
- 2) Sistem Alamiah (*natural system*) dan Sistem Buatan Manusia (*human made system*). Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi

melalui poses alami tidak dibuat manusia, sedangkan sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang manusia.

- 3) Sistem Tertentu (*deterministic system*) dan Sistem Tak Tertentu (*probabilistic system*). Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat diprediksi secara pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan misal: komputer. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.
- 4) Sistem Tertutup (*closed system*) dan Sistem Terbuka (*open system*). Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa ada turut campur tangan dari pihak luar tapi dalam kenyataannya tidak ada sistem yang sepenuhnya tertutup. Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan berpengaruh dengan lingkungan luarnya, sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan / subsistemnya.

## 2) Konsep Data dan Informasi

### b. Definisi Data dan Informasi

Ada perbedaan antara data dan informasi. Data adalah fakta statistik dalam bentuk kumpulan simbol yang tidak mengartikan sesuatu. Informasi adalah data yang telah tersaring, terorganisir, terealisasi, dan saling berhubungan sehingga berguna untuk mencapai tujuan organisasi. Informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti, sedangkan data adalah fakta-fakta dan angka-angka yang relatif tidak berarti (Mc Leod, 2001:12-13).

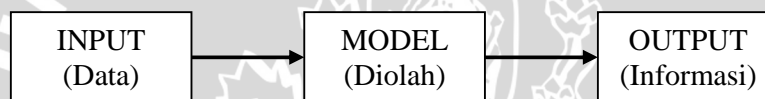
Sedangkan menurut Jogiyanto (1999:10) informasi memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut:

- a) *Relevan, suatu informasi mempunyai manfaat sebagai dasar pengambilan keputusan.*
- b) *Akurat, ketepatan dan dapat diandalkannya suatu informasi.*

- c) *Tepat waktu, informasi yang diperoleh terbaru dan mudah diperoleh saat dibutuhkan.*
- d) *Ringkas, informasi telah dikelompokkan sehingga tidak perlu diterangkan.*
- e) *Jelas, tingkat informasi dapat di mengerti oleh penerima.*
- f) *Dapat dikuantifikasi, tingkat informasi dapat dinyatakan dalam bentuk angka.*
- g) *Konsisten, tingkat informasi dapat diperbandingkan.*

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)

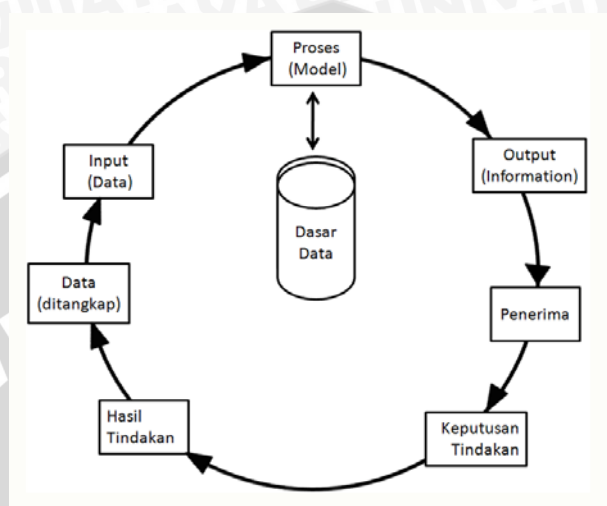
Dari gambar di atas terlihat bahwa informasi diperoleh dari input berupa data yang kemudian diolah dengan sedemikian rupa sehingga menghasilkan output berupa informasi yang memiliki nilai guna bagi para pemakainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil pengolahan dari data yang digunakan untuk membantu pengambilan keputusan.

### c. **Siklus Informasi**

Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat satu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus, siklus ini oleh John Burch dalam kutipan buku analisis dan desain sistem informasi Jogiyanto (1999:9) disebut dengan siklus informasi (*information cycle*). Siklus ini disebut juga dengan siklus

pengolahan data (*data processing cycle*). Model dari siklus informasi dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 2: Siklus Informasi**

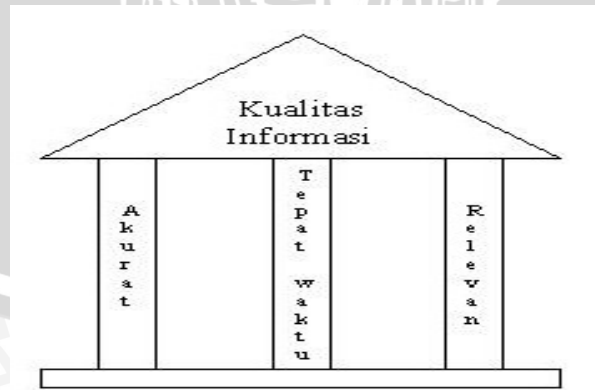


Sumber: Jogiyanto, (1999:9)

**d. Kualitas Informasi**

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timelines*), dan relevan (*relevance*). Burch dan Grudnitski (Jogiyanto,1999:10) menggambarkan kualitas dari informasi dengan bentuk bangunan yang ditunjang oleh tiga buah pilar, seperti pada gambar berikut:

**Gambar 3: Model Pilar Kualitas Informasi**



Sumber: Jogiyanto, (1999:10)



**Akurat**, berarti informasi bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

**Tepat pada waktunya**, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

**Relevan**, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda, (Jogiyanto, 1999:10).

### 3) Sistem Informasi

#### a. Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari bentukan dua kata “sistem” dan “informasi”, dimana masing-masing kata memiliki definisi sendiri. Gillespie mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan dikembangkan dalam satu skema yang terintegrasi untuk melaksanakan kegiatan utama dalam bisnis (Jogianto, 1999:1). Sedangkan McLeod dan Scheel (2001:9), sistem sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan.

Adapun definisi informasi, menurut McLeod dan Scheel (2001:12), adalah data yang sudah diolah, dimana data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan di saat ini maupun yang akan datang. Menurut McLeod dan Scheel (2001:14) dimana ia menggunakan istilah sistem informasi berbasis komputer (*computer-based information system*), yaitu model sistem informasi yang terdiri dari lima subsistem pendukung yang menggunakan komputer. Kelima pendukung subsistem tersebut adalah: Sistem Informasi Akuntansi (SIA), Sistem Informasi Manajemen (SIM), sistem pendukung keputusan (*decision support system/DSS*), kantor virtual

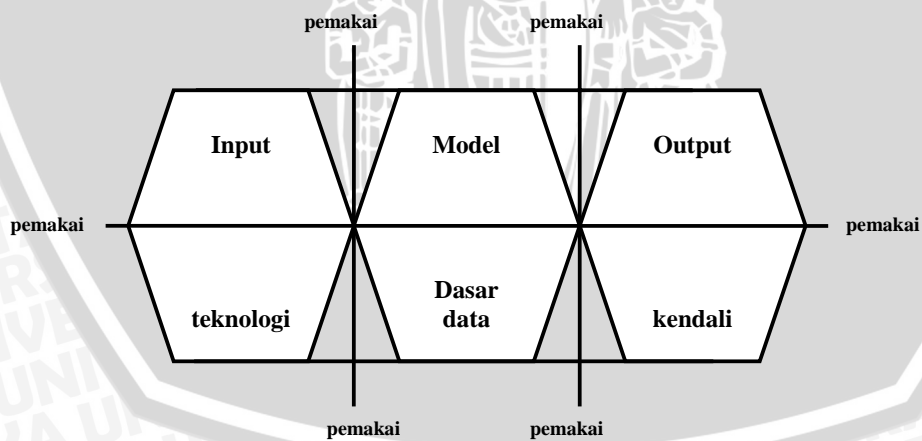
(otomatisasi kantor/ *office automation*), dan sistem berbasis pengetahuan (*knowledge-based system/ expert system*).

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah elemen terintegrasi dari data yang sudah diolah dengan maksud untuk mencapai tujuan dan menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya serta bermanfaat dalam pengambilan keputusan disaat ini maupun yang akan datang.

**b. Komponen Sistem Informasi**

Burch dan Grudnitski (Jogiyanto 1999:12) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*controls block*). Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya.

**Gambar 4: Blok Sistem Informasi yang berinteraksi**



Sumber: Jogiyanto, (2001:12)

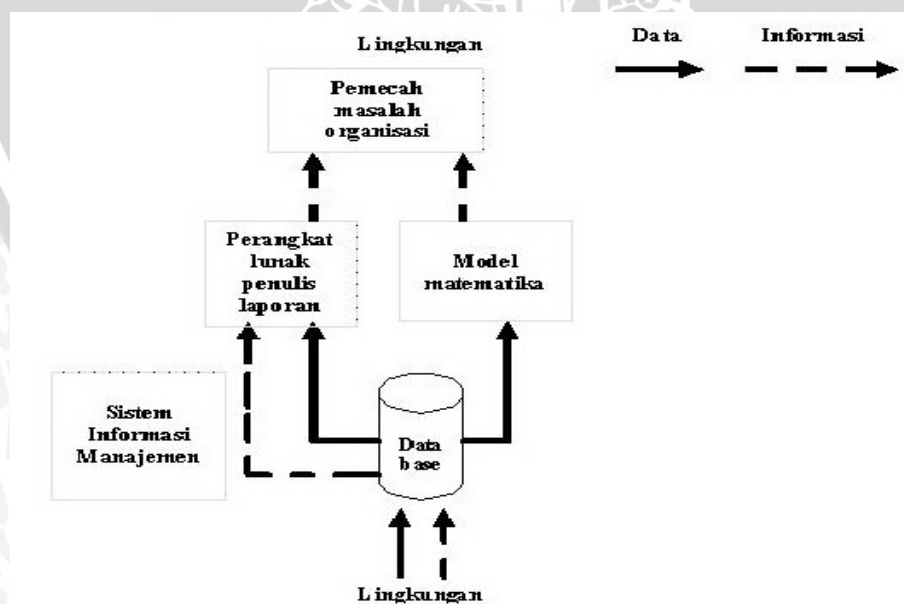
#### 4) Sistem Informasi Manajemen

##### a. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) didefinisikan McLeod dan Scheel (2001:260), sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Para pemakai biasanya membentuk suatu entitas organisasi formal, perusahaan atau subunit dibawahnya. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Sedangkan menurut Kumorotomo dan Margono (2001:8), pengertian tentang Sistem Informasi Manajemen didalam organisasi telah ada sebelum perkakas komputer diciptakan. Inti dari pengertian Sistem Informasi Manajemen tentu saja terkandung dalam pekerjaan-pekerjaan sistematis seperti pencatatan agenda, kearsipan, komunikasi diantara manajer-manajer organisasi, penyajian informasi untuk pengambilan keputusan dan lain sebagainya.

**Gambar 5: Model Sistem Informasi Manajemen**



Sumber: McLeod dan Scheel (2001:260)

Dari beberapa definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa SIM adalah:

- 1) Kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi.
- 2) Menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen.
- 3) Fungsi pengambilan keputusan.

#### **b. Tujuan Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah salah satu dari lima subsistem utama Sistem Informasi Berbasis Komputer (*CBIS*). Tujuannya adalah memenuhi kebutuhan informasi umum semua manajer dalam perusahaan atau dalam subunit organisasional perusahaan. Subunit dapat didasarkan pada area fungsional atau tingkatan manajemen.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) menyediakan informasi bagi pemakai dalam bentuk laporan dan output dari berbagai simulasi model matematika. Laporan dan output model dapat disediakan dalam bentuk tabel atau grafik.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi, SIM merupakan kumpulan dari sistem-sistem informasi.

Tujuan dikembangkannya sistem informasi untuk memecahkan permasalahan kebutuhan pemakainya. Menurut Sutanta (2003:80-81) tujuan sistem informasi pada umumnya dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) *Agar organisasi dapat beroperasi secara efisien*
- 2) *Agar organisasi dapat beroperasi secara efektif*
- 3) *Agar organisasi dapat memberikan pelayanan/servis yang baik*
- 4) *Agar organisasi dapat meningkatkan kreasi terhadap produk yang dihasilkan*
- 5) *Agar organisasi dapat meningkatkan usahanya*

Dukungan sistem informasi manajemen terhadap organisasi telah mengakibatkan terjadinya revolusi yang besar terhadap perkembangan sistem informasi pada masa-masa yang akan datang.

### c. Unsur Pokok Pengoperasian Sistem Informasi Manajemen

Tinjauan pokok unsur pengoperasian Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu cara untuk menjelaskan tentang Sistem Informasi Manajemen. Unsur pengoperasian Sistem Informasi Manajemen dibedakan menjadi tiga aspek tinjauan, Yaitu berdasarkan komponen fisik, fungsi pengolahan data, dan fungsi keluaran untuk para pemakai.

Tiga aspek tinjauan unsur pokok pengoperasian Sistem Informasi Manajemen menurut Sutanta (2003:20) yaitu:

- 1) *Berdasarkan komponen fisik*
  - a) *Perangkat keras (hardware)*
  - b) *Perangkat lunak (software)*
  - c) *Berkas (file)*
  - d) *Prosedur (procedure)*
  - e) *Manusia (brainware)*
- 2) *Berdasarkan fungsi pengolahan*
  - a) *Mengolah transaksi*
  - b) *Memelihara file historis*
  - c) *Menghasilkan keluaran*
  - d) *Interaksi user pengolah*
- 3) *Berdasarkan keluaran untuk para pemakai*
  - a) *Data transaksi*
  - b) *Laporan terjadwal/ rutin*
  - c) *Jawaban atas pertanyaan terjadwal*
  - d) *Laporan tidak terjadwal (adhoc)*
  - e) *Jawaban atas pertanyaan tidak terjadwal (adhoc)*
  - f) *Dialog user-machine*

## B. Konsep Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang dilakukan dengan benar dapat memberikan dampak yang lebih baik bagi perusahaan. Manajemen menentukan bagaimana pelayanan yang harus diberikan perusahaan terhadap para pelanggan (*customer*). Pendapat Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran (1997:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri atau sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh

pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan menurut *American Society for Quality Control*, yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001:144) bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Dari definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan merupakan poin penting dalam menilai peningkatan pelayanan pada suatu perusahaan.

## 2. Kriteria-Kriteria Kualitas Pelayanan yang Baik

Kualitas pelayanan yang baik tidak dapat dipungkiri lagi menjadi salah satu syarat penting dalam keberhasilan suatu bisnis karena dapat memberikan beberapa manfaat bagi instansi. Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, antara lain:

### a. *Professionalism and Skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).

### b. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process-related criteria*).

### c. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam, operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut

dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*process-related criteria*).

d. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*process-related criteria*).

e. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan atau diprediksi, maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).

f. *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

### C. Konsep Kualitas Sistem Informasi

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.

Martin (1991:327) 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 1. 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>

(<http://www.wikipedia.com>, diakses tanggal 2 September 2008)

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

## D. Pajak, Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan.

### 1. Dasar Perpajakan

#### a. Pengertian Pajak

Pajak menurut Brotodiharjo yang dikutip Tjahyono (2000:03) adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekuasaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk dn digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Definisi lain dari pajak menurut Djajadiningrat, yang dikutip Munawir (1995:3) adalah pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan kepada negara, disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Lembaga Pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang ada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Menurut Muqodim (1995:1) terdapat bermacam-macam definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya adalah :

- 1) Menurut Sommerfeld et al, pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.
- 2) Menurut Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

- 3) Sedangkan menurut Smeets, pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang trutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual ; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan dan tidak memberikan imbalan secara langsung. Oleh karena itu, pemungutan pajak harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari rakyat (melalui DPR). Hal ini sesuai dengan bunyi pasal 23 ayat (2) UUD 1945, yaitu "Segala pajak untuk kegunaan kas negara berdasarkan undang-undang".

Dari definisi di atas, maka dapat disimpulkan:

- a) Pajak dikenakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- b) Pajak bisa dipaksakan, maksudnya adalah bila ada pelanggaran yang dilakukan di dalam perpajakan maka bisa dikenakan sanksi.
- c) Pajak merupakan salah satu pendapatan Negara untuk membiaya pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.
- d) Pajak dikelola oleh pemerintah bukan dikelola oleh pihak swasta dan tidak diperbolehkan untuk mencari keuntungan.

(<http://www.wikipedia.com>, diakses tanggal 2 September 2008)

#### **b. Ciri-ciri Pajak**

Ciri-ciri pajak antara lain sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

- 2) Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak/administrator pajak).
  - 3) Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
  - 4) Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.
  - 5) Selain fungsi *budgeter* (anggaran) yaitu fungsi mengisi Kas Negara/Anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulatif).
- (<http://www.wikipedia.com>, diakses tanggal 2 Sptember 2008)

## 2. Wajib Pajak

Istilah Wajib Pajak (disingkat WP) dalam perpajakan Indonesia merupakan istilah yang sangat populer. Pada dasarnya wajib pajak sekaligus menjadi subyek pajak, atau yang dikenakan kewajiban membayar pajak, orang atau badan yang mempunyai hak atau memperoleh manfaat dari obyek pajak.

Yang menjadi subyek pajak PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi dan/atau memiliki, menguasai dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Munawir (1995:259).

Sedangkan dalam bukunya, Tjahyono (2000:480-481) menjelaskan, yang menjadi subyek pajak PBB adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai dan/atau

memperoleh manfaat atas bangunan, yang meliputi antara lain pemilik, penghuni, pengontrak, penggarap, pemakai, dan penyewa.

### 3. Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan/atau bangunan berdasarkan Undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 12 Tahun 1994.

PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan/atau bangunan. Keadaan subyek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak.

Objek PBB adalah Bumi dan Bangunan :

- a. Bumi: Permukaan bumi (tanah dan perairan) dan tubuh bumi yang ada dibawahnya.

Contoh: sawah, ladang, kebun, tanah, pekarangan, tambang, dll.

- b. Bangunan: Konstruksi teknik yang ditanamkan atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan di wilayah Republik Indonesia.

Contoh: rumah tempat tinggal, bangunan tempat usaha, gedung bertingkat, pusat perbelanjaan, jalan tol, kolam renang, anjungan minyak lepas pantai, dll

Objek yang dikecualikan adalah objek yang :

- a. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dibidang ibadah, sosial, pendidikan dan kebudayaan nasional yang tidak dimaksudkan memperoleh keuntungan, seperti mesjid, gereja, rumah sakit pemerintah, sekolah dan lain-lain.
- b. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala.

- c. Merupakan hutan lindung, suaka alam, hutan wisata, taman nasional, dan lain-lain.
- d. Dimiliki oleh Perwakilan Diplomatik berdasarkan azas timbal balik dan Organisasi Internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.

Dasar pengenaan PBB adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP ditentukan per wilayah berdasarkan keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dengan terlebih dahulu memperhatikan :

- a. Harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar;
- b. Perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis yang letaknya berdekatan dan telah diketahui harga jualnya;
- c. Nilai perolehan baru;
- d. Penentuan nilai jual objek pengganti.

(<http://www.wikipedia.com>, diakses tanggal 2 Sptember 2008).

#### **E. Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP)**

SISMIOP adalah suatu basis data yang akurat dan *up to date* dengan mengintegrasikan semua aktivitas administrasi PBB dalam suatu wadah, sehingga pelaksanaannya dapat lebih seragam, sederhana, cepat, dan efisien yang dikelola melalui suatu sistem.

Basis Data seluruh Objek Pajak dan Subjek Pajak PBB yang telah diberi Nomor Objek Pajak (NOP), kode Zona Nilai Tanah (ZNT), dan Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB) dalam suatu wilayah administrasi pemerintahan tertentu yang disimpan dalam media komputer, perlu dipelihara dan disesuaikan dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Pemeliharaan basis data tersebut didasarkan pada informasi/laporan, baik yang diterima langsung dari wajib pajak yang bersangkutan, laporan petugas Direktorat Jenderal Pajak, maupun laporan pejabat lain.

Pelaksanaan Basis Data SISMIOP dilakukan melalui kegiatan:

- a) Pendaftaran dan Subjek Pajak, dilaksanakan melalui :
  - 1) Pendaftaran Objek PBB dilakukan oleh Subjek Pajak dengan cara mengisi SPOP;
  - 2) Wajib Pajak yang memiliki NPWP mencantumkan NPWP dalam kolom yang tersedia dalam SPOP;
  - 3) SPOP diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan ke KPP Pratama yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak atau kuasanya.
  - 4) Formulir SPOP disediakan dan dapat diperoleh dengan cuma-cuma di KPP Pratama atau ditempat lain yang ditunjuk.
- b) Pendataan Objek dan Subjek Pajak dilakukan dengan:
  - 1) Pendataan Objek dan Subjek PBB dilakukan oleh KPP Pratama dengan menuangkan hasilnya dalam formulir SPOP;
  - 2) Pendataan dilakukan dengan alternatif:
    - a. Penyampaian dan Pemantauan Pengembalian SPOP;
    - b. Identifikasi Objek Pajak;
    - c. Verifikasi Data Objek Pajak;
    - d. Pengukuran Bidang Objek Pajak
- c) Agar dapat dilakukan perhitungan pengenaan pajaknya, Objek Pajak perlu dinilai dengan cara:
  - 1) Penilaian Objek Pajak PBB dilakukan oleh KPP Pratama baik secara massal maupun secara individual dengan menggunakan pendekatan penilaian yang telah ditentukan.
  - 2) Hasil penilaian Objek Pajak digunakan sebagai dasar penentuan NJOP. Khusus hasil penilaian objek bumi, sebelum ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak perlu dikonfirmasi terlebih dulu kepada Pemerintah Daerah untuk mendapatkan pertimbangan.

(<http://www.wikipedia.com>, diakses tanggal 2 September 2008).

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Salah satu aspek penting dalam rangkaian penelitian adalah metode penelitian, dalam melakukan penelitian diperlukan metode atau cara yang sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti guna mencari dan menemukan data yang ada relevansinya dengan masalah yang akan diteliti.

Menurut Sugiono (1997:1) Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan itu dilandasi oleh metode keilmuan.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Diungkapkan oleh Singarimbun (1989:4) bahwa Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran terhadap fenomena sosial tertentu, selanjutnya dikemukakan bahwa penelitian deskriptif menghimpun data, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta serta hubungan antar fenomena. Penggunaan jenis penelitian ini dipandang lebih mendukung dalam memberi arti dan makna yang berguna dalam menyerap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Dari uraian di atas, maka penggunaan jenis penelitian deskriptif dianggap lebih tepat untuk menjangkau permasalahan sesuai dengan yang diteliti.

#### B. Fokus Penelitian

Dalam hal ini fokus penelitian mempunyai fungsi untuk membatasi studi dalam penelitian yang dilakukan khususnya terhadap obyek penelitian agar tidak terlalu luas dan menjadi layak dengan adanya fokus penelitian akan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

Adapun fokus penelitian ini meliputi :

1. Implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak.



2. Kualitas Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak dalam pelayanannya terhadap wajib pajak.

### **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**

Didalam sebuah penelitian sumber data lazimnya dikelompokkan sesuai dengan sumber-sumber berasal. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### **1) Sumber Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti dari KPP Pratama Batu yang menjadi obyek penelitian. Data primer ini berupa sejarah singkat perusahaan dan kebijakan perusahaan.

#### **2) Sumber Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti atau melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Dalam penelitian ini data sekundernya adalah berupa beberapa laporan, literatur, profil kantor, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak. Disini harus dipahami dan diperhatikan obyek yang diteliti dan kemudian mencatat setiap kejadian yang dianggap penting dengan data yang diperlukan.

## 2. Wawancara

Merupakan suatu cara untuk memperoleh suatu data yang diinginkan dengan jalan mengadakan komunikasi langsung dari pihak responden yang terkait dalam obyek penelitian, hal-hal mengenai data-data yang diperlukan dalam wawancara ini adalah sejarah atau gambaran umum dari perusahaan, prosedur peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak.

## 3. Dokumentasi

Merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen dan catatan-catatan di dalam berbagai bentuk yang isinya berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Adapun data yang diperoleh dari dokumentasi ini adalah struktur organisasi beserta tugas dan tanggung jawabnya, bagian-bagian yang terkait dalam Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak.

## 4. Studi literatur dari buku-buku, majalah, artikel dan sebagainya yang berkaitan dengan topik bahasan. Serta hal-hal lain yang diperlukan dalam Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak.

### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini dimaksudkan agar kegiatan menjadi sistematis dan lebih mudah. Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Untuk wawancara digunakan pedoman wawancara yang berupa daftar pertanyaan secara garis besar, yaitu :
  - a) Bagaimana bentuk struktur organisasi dinas beserta tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi tersebut.
  - b) Bagian apa yang terkait dalam Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak.
2. Untuk dokumentasi digunakan sarana dokumentasi yang berupa seperangkat alat tulis baik alat tulis manual maupun alat tulis mesin.

3. Untuk sarana observasi digunakan pancaindera yaitu alat penglihatan dan pendengaran terhadap obyek yang diteliti dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dengan mencatat hasil pengamatan. Adapun alat bantu yang digunakan adalah alat tulis.

#### **G. Analisis Data**

Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan lapangan, maka langkah selanjutnya mengadakan redaksi data yang dilakukan dengan cara membuat abstraksi yang merupakan rangkuman inti setelah menyusunnya dalam satuan-satuan, kemudian dikategorikan dengan membuat *coding* dan langkah terakhir mengadakan pemeriksaan keabsahan data setelah selesai, barulah melakukan penafsiran data dalam mengolah sementara menjadi teori substantif, Moleong (2000:190).

Dalam penelitian ini digunakan metode analisis deskriptif pendekatan kualitatif yang bersifat menggambarkan Sistem Informasi Manajemen Obyek Pajak dalam mendukung pelayanannya terhadap wajib pajak.

Adapun langkah-langkah analisis data pada penelitian ini adalah:

1. Menjabarkan tentang sejarah, dan struktur organisasi yang berkaitan dengan visi, misi dan tujuan KPP Pratama Batu.
2. Menjabarkan tentang pola pengelolaan sistem pelayanan pada KPP Pratama Batu.
3. Memberikan analisis tentang kualitas sistem pelayanan yang diterapkan pada KPP Pratama Batu
4. Memberikan analisis tentang implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak.

## BAB IV HASIL PENELITIAN 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 *Inspective 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 pengelolanya 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.

Kelompok Fungsional merupakan suatu bagian yang memperoleh tugas dan wewenang langsung dari Kepala Kantor dan mempertanggung 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 Ketetapan 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 ketetapan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.
6. Penyelesaian permohonan pengurangan atau pembatalan ketetapan 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 pembedaan 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. Himbuan pembedaan 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 Pembedaan 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 dan 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 Pelayanan 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 2: 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, Desember 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. Penyajian Data

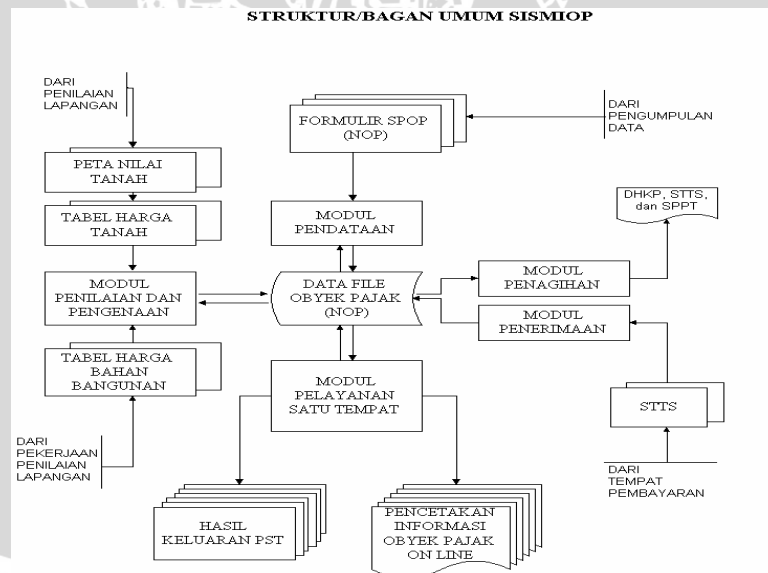
### 1. Implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP)

#### Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

##### a. Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 6 dan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Asas perpajakan dalam pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah dengan memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan sendiri objek pajak yang dikuasai/dimiliki/dimanfaatkan (*self assessment* di bidang pelaporan), ke Direktorat Jenderal Pajak atau tempat-tempat lain yang ditunjuk. Berikut ini adalah gambar struktur bagan umum SISMIOP, alur dimana data wajib pajak diolah setelah didaftarkan obyek pajaknya.

**Gambar 6: Struktur/Bagan Umum SISMIOP  
(Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak)**



Sumber: KPP Pratama Batu, Desember 2008

Berikut ini adalah gambar model aplikasi SISMIOP, sebuah *database* yang digunakan untuk mendaftarkan obyek pajak yang dimiliki para wajib pajak setelah didaftarkan.

Gambar 7: Model Aplikasi SISMIOP



Sumber: KPP Pratama Batu, Desember 2008

#### b. Unsur-Unsur Pokok SISMIOP

Sebagai sebuah sistem yang terintegrasi dalam mencapai sebuah tujuan, SISMIOP memiliki beberapa unsur pokok yang akan bersama-sama untuk mewujudkan suatu tujuan yang akan dicapai oleh organisasi atau instansi. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Nomor Objek Pajak (NOP)** adalah nomor identitas yang diberikan kepada Objek PBB guna menciptakan identitas yang standar bagi semua Objek PBB secara nasional, sehingga semua aparat pelaksana PBB mempunyai pemahaman yang sama atas segala informasi yang terkandung dalam NOP. Selain itu juga untuk menertibkan administrasi objek PBB dan menyederhanakan administrasi pembukuan, sehingga sesuai dengan keperluan pelaksanaan PBB, serta untuk membentuk file induk PBB (*master file*) yang terdiri atas beberapa file yang saling berkaitan melalui NOP.

Penomoran objek pajak merupakan salah satu elemen kunci dalam pelaksanaan pemungutan PBB dalam arti luas. Spesifikasi NOP dirancang sebagai berikut:

- a) Unik, salah satu objek PBB memperoleh satu NOP dan berbeda dengan NOP untuk objek PBB lainnya
- b) Tetap, artinya NOP yang diberikan pada satu objek PBB tidak berubah dalam jangka waktu yang relatif lama.
- c) Standar, artinya hanya ada satu sistem pemberian NOP yang berlaku secara nasional.

Maksud dan tujuan pemberian NOP, adalah:

- 1) Untuk menciptakan identitas yang standar bagi semua objek pajak bumi dan bangunan secara nasional, sehingga semua aparat pelaksana pajak bumi dan bangunan mempunyai pemahaman yang sama atas segala informasi yang terkandung dalam NOP.
- 2) Untuk menertibkan administrasi objek PBB dan menyederhanakan administrasi pembukuan, sehingga sesuai dengan keperluan pelaksanaan PBB. Dalam pelaksanaannya NOP juga identik dengan nomor SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang), STTS (Surat Tanda Terima Setoran), dan DKHP (Daftar Himpunan Ketetapan dan Pembayaran).
- 3) Untuk membentuk file induk PBB (master file) yang terdiri atas beberapa file yang saling berkaitan melalui NOP.

Manfaat penggunaan NOP adalah:

- a) Mempemudah mengetahui lokas/letak objek pajak.
- b) Mempermudah untuk mengadakan pemantauan penyampaian dan pengembalian Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) sehingga dapat diketahui objek yang belum/sudah terdaftar.

- c) Sebagai sarana untuk mengintegrasikan data atributik dan data grafis (peta) PBB.
- d) Mengurangi kemungkinan adanya ketetapan ganda.
- e) Memudahkan penyampaian SPPT, sehingga dapat diterima wajib pajak tepat pada waktunya.
- f) Memudahkan pemantauan data tunggakan.
- g) Dengan adanya NOP wajib pajak mendapatkan identitas untuk setiap objek pajak yang dimiliki atau dikuasainya.

2. **Blok**, dimana blok ditetapkan menjadi suatu areal pengelompokan bidang tanah terkecil untuk digunakan sebagai petunjuk lokasi objek pajak yang unik dan permanen. Syarat utama sistem identifikasi Objek Pajak adalah stabilitas. Batas-batas blok harus memanfaatkan karakteristik batas geografis permanen yang ada, jalan bebas hambatan, jalan arteri, jalan lokal, jalan kampung/desa, jalan setapak/lorong/gang, rel kereta api, sungai, saluran irigasi, saluran buangan air hujan(*drainage*), kanal, dan tidak diperkenankan melampaui batas desa/kelurahan dan dusun. Satu blok dirancang untuk dapat menampung lebih kurang 200 objek pajak atau luas sekitar 15 ha, hal ini untuk memudahkan kontrol dan pekerjaan pendataan di lapangan dan administrasi data.

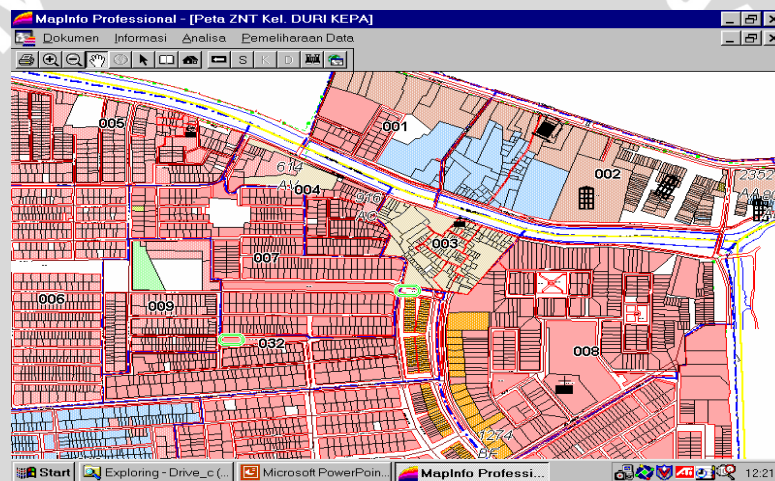
**Gambar 8: Contoh Blok**



Sumber: KPP Pratama Batu, Desember 2008

3. **Zona Nilai Tanah (ZNT)**, ZNT sebagai komponen utama identifikasi nilai objek pajak bumi mempunyai satu permasalahan yang mendasar, yaitu kesulitan dalam menentukan batasnya karena pada umumnya bersifat imajiner. Oleh karena itu secara teknis, penentuan batas ZNT mengacu pada batas penguasaan/pemilikan atas bidang objek pajak. Setiap ZNT diberi kode dengan menggunakan kombinasi dua huruf dimulai dari AA sampai dengan ZZ. Aturan pemberian kode pada peta ZNT mengikuti pemberian nomor blok pada peta desa/kelurahan atau NOP pada peta blok (secara spiral).

**Gambar 9: Contoh ZNT (Zona Nilai Tanah)**



Sumber: KPP Pratama Batu, Desember 2008

#### 4. **Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB)**

Nilai Jual Objek Pajak Bangunan dihitung berdasarkan biaya pembuatan baru untuk bangunan tersebut dikurangi dengan penyusutan. Dan untuk mempermudah penghitungan Nilai Jual Objek Pajak bangunan harus disusun Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB).

DBKB terdiri atas tiga komponen, yaitu komponen utama, material, dan fasilitas. DBKB berlaku untuk setiap daerah Kabupaten/Kota dan dapat disesuaikan dengan perkembangan harga dan upah yang berlaku.

Tabel 3: Contoh DBKB (Daftar Biaya Komponen Bangunan)

KOMPONEN JENIS PENGGUNAAN BANGUNAN	LUAS/TYPE/VOL/ LBR BTG			LANTAI/TINGGI KLM	NILAI (Rp 1.000)
Komponen Utama					
Perumahan	1	s.d.	69	1	265
	70	s.d.	99	1	335
	100	s.d.	149	1	355
	150	s.d.	224	1	412
	225	s.d.	299	1	474
	300	s.d.	449	1	508
	450	s.d.	549	1	542
		>=	550	1	558
	1	s.d.	69	2 s.d. 4	265
	70	s.d.	99	2 s.d. 4	355
	100	s.d.	149	2 s.d. 4	448
	150	s.d.	224	2 s.d. 4	546
	225	s.d.	299	2 s.d. 4	638
	300	s.d.	449	2 s.d. 4	750
	450	s.d.	549	2 s.d. 4	860
		>=	550	2 s.d. 4	923

Sumber: KPP Pratama Batu, Desember 2008

### 5. Program Komputer

SISMIOIP 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.

**c. Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu**

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 menu 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.

#### **d. Pembentukan Basis Data**

Pembentukan basis data dapat dilaksanakan dengan cara:

##### 1) Pendaftaran

Pendaftaran objek Pajak Bumi dan Bangunan dilakukan oleh subjek pajak dengan cara mengambil, mengisi, dan mengembalikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) ke Kantor-Kantor Direktorat Jenderal Pajak setempat atau tempat-tempat lain yang ditunjuk untuk pengambilan/pengembalian SPOP. Pengisian SPOP dalam rangka pendaftaran harus dilengkapi dengan denah objek pajak.

##### 2) Pendataan

Pendataan objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, dan selalu diikuti dengan kegiatan penilaian. Pendataan dilakukan dengan

menggunakan formulir SPOP dan dilakukan sekurang-kurangnya untuk satu wilayah administrasi desa/kelurahan.

#### e. Pemeliharaan Basis Data

Pemeliharaan basis data dilaksanakan atas basis data yang telah terbentuk karena adanya perubahan data objek dan subjek pajak. Dalam pelaksanaan pemeliharaan basis data yang menyangkut perubahan data seperti pendaftaran objek pajak baru, pemecahan atau penggabungan, tidak dibenarkan dilakukan perubahan data numeris sebelum dilakukan pemutakhiran data grafisnya. Pemeliharaan basis data dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut:

##### 1. Pemeliharaan Basis Data Secara Pasif

Dilaksanakan pada tahun pajak yang sedang berjalan, digunakan untuk ketentuan :

- a) Tahun pajak berjalan, dan atau
- b) Tahun pajak yang akan datang.

Dapat dilakukan baik secara sebagian maupun sekelompok karena permohonan/pengajuan laporan dari wajib pajak dan atau laporan pejabat instansi yang terkait, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam Sistem Pelayanan Satu Tempat (PST), pendaftaran, dan atau pemeliharaan basis data secara kolektif

##### 1) Pendaftaran

Pelaksanaan pendaftaran objek Pajak Bumi dan Bangunan akan melibatkan 3 (tiga) unsur yaitu:

- a. subjek pajak
- b. petugas pada tempat pengambilan dan pengembalian SPOP.
- c. petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan tugas masing-masing yang berbeda.

## 2) Pemeliharaan basis data kolektif

Desa yang kurang potensial dan letaknya sangat jauh dari tempat kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang bersangkutan, pemeliharaan basis data dapat dilakukan secara kolektif melalui kepala desa dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Kepala desa menghimpun perubahan objek dan subjek PBB ke dalam Daftar Perubahan Data Objek dan Subjek PBB.
- b. Perubahan yang berhubungan dengan bangunan atau penambahan bangunan agar dilengkapi LSPOP.
- c. Melampirkan sket lokasi bidang objek pajak yang mengalami perubahan dengan dilengkapi nama wajib pajak dan NOP bidang yang berbatasan.
- d. Daftar Perubahan Data Objek dan Subjek PBB dan lampirannya setelah ditandatangani oleh kepala desa disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama setempat.

## 2. Pemeliharaan Basis Data Secara Aktif

Dilaksanakan untuk tahun pajak berjalan, digunakan untuk penetapan tahun pajak yang akan datang, dan pada umumnya secara massal atas dasar rencana kerja yang telah disusun oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam rangka pembentukan basis data SISMIOF.

### a) Pemeliharaan Basis Data Untuk Penyempurnaan ZNT/NIR

Kegiatan ini sebaiknya dilaksanakan dengan tahapan pekerjaan antara lain sebagai berikut:

- 1) Menentukan/mengevaluasi NIR yang terdapat dalam suatu wilayah objek pajak
- 2) Mengadakan penyempurnaan NIR dan kode ZNT apabila berdasarkan hasil analisis

sebagaimana dimaksud di atas ternyata terjadi perubahan dari yang telah ditentukan dalam pembentukan basis data.

Sebelum diadakan penyempurnaan, hasil analisis tersebut dapat dikonfirmasi terlebih dahulu dengan Pemerintah Daerah dan instansi terkait. Perubahan NIR dan kode ZNT dicatat pada Formulir Zona Nilai Tanah dan Formulir Pemutakhiran Kode ZNT.

b) Pemeliharaan Basis Data Objek Dan Atau Subjek Pajak

Apabila menurut perkiraan tingkat ketidakcocokan data yang ada pada basis data dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan dalam suatu wilayah administrasi pemerintahan tertentu mencapai minimal 20%, maka perlu diadakan pemeliharaan basis data melalui kegiatan Verifikasi Data Objek Pajak.

3. Pemeliharaan Basis Data Peta Digital

Untuk suatu wilayah administrasi pemerintahan tertentu yang telah berbasis data SISMIOP dan mempunyai peta garis (data grafis), tetapi belum menerapkan SIG PBB maka alternatif pemeliharaan basis data dapat dilakukan dengan aplikasi SIG PBB. Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat mengkonversi peta garis tersebut menjadi peta digital sebagai salah satu tahapan aplikasi SIG PBB.

Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang telah melaksanakan aplikasi SIG PBB, data grafis peta digital yang ada harus selalu diadakan pemutakhiran dan penyesuaian dengan keadaan di lapangan. Jika data grafis yang ada tidak dimungkinkan dilakukan verifikasi data objek pajak maka dapat dilakukan pendataan dengan pengukuran bidang objek pajak, baik skala kecil (untuk jumlah OP  $\leq$  50.000) atau skala besar (untuk jumlah OP  $>$  50.000). Dengan catatan NOP tetap seperti semula kecuali untuk objek pajak baru.

## C. Analisis Kualitas Sistem Pelayanan Pada KPP Pratama Batu

Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan merupakan kata kunci dari penerapan SISMIOP dalam meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak. KPP Pratama Batu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar memperoleh kepercayaan dari wajib pajak, hal ini yang membuat KPP Pratama Batu terus berupaya meningkatkan pelayanannya.

Pelayanan KPP Pratama Batu ditinjau dari kualitasnya berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2005:261), bahwa ada enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersiapkan dengan baik, yaitu:

### 1. *Professionalism and skills*

Pegawai yang bekerja di KPP Pratama Batu telah diseleksi melalui tes penerimaan pegawai negeri Departemen Keuangan sehingga diharapkan memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya. Menurut wawancara dengan Bapak Hadi Sucipto pada tanggal 16 Desember 2008, salah seorang wajib pajak dari Desa Junrejo, dalam wawancara tersebut peneliti mengajukan pertanyaan “*Apakah Anda pernah mengalami masalah dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Batu?*”, kemudian Bapak Hadi memberikan tanggapan “*Sebenarnya tidak ada masalah, Cuma masalah pelayanannya agak lama.*”.

Dalam wawancara tersebut pegawai KPP Pratama Batu khususnya pada bagian loket pelayanan sudah cukup memberikan pelayanan yang profesional tetapi terkadang pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lama, dikarenakan tidak semua pegawai memiliki kemampuan dan ketrampilan yang cukup untuk memecahkan masalah wajib pajak.

Permasalahan yang dihadapi KPP Pratama Batu yang berkaitan dengan profesionalisme dan kemampuan dari pegawainya dapat diatasi dengan memberikan pelatihan tentang profesionalisme dan pengembangan kemampuan.

### 2. *Attitudes and behavior*

Wajib Pajak akan merasa memperoleh perhatian besar apabila pegawai memberikan respon yang cepat dan berusaha membantu wajib pajak dalam mengatasi masalah. Pada saat melakukan wawancara dengan Ibu Eny Wahyuningsih (wajib pajak dari Junrejo) pada tanggal 16 Desember 2008, peneliti memberikan pertanyaan “*Apakah Anda pernah mengalami masalah dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Batu?*”, kemudian Ibu Eny memberikan jawaban “*Pernah, pada saat pertama kali saya mengisi formulir SPT. Saat itu saya kurang jelas dalam*



*pengisian formulir tersebut. Seharusnya petugas pajak memberikan penjelasan yang lebih detail perihal pengisian SPT tersebut.”.*

KPP Pratama Batu memberikan perhatian lebih mengenai hal tersebut karena menyadari pentingnya menjaga kepercayaan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang ramah dan spontan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Upaya nyata yang dilakukan yaitu dengan adanya Pusat Pelayanan (*Call Centre*) dan Pusat Pengaduan (*Complaint Centre*).

### **3. *Accessibility and flexibility***

Pelayanan KPP Pratama Batu dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan-kemudahan kepada wajib pajak. Wajib pajak dapat dengan mudah mengakses situs *web* KPP Pratama Batu untuk mengirim pesan lewat fasilitas *e-mail*, ataupun untuk mencari informasi mengenai perpajakan. Selain itu, KPP Pratama Batu memberikan alternatif lain dalam hal pembayaran PBB. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak 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. Masalah dalam hal ini dapat timbul karena tidak semua wajib pajak dapat menggunakan fasilitas *e-mail* maupun melakukan pembayaran secara *online*, sehingga pihak KPP Pratama Batu dapat mengatasi dengan memberikan sosialisasi mengenai pembayaran pajak *online*.

### **4. *Reliability and trustworthiness***

Pada kasus ini, wajib pajak memahami bahwa apapun yang terjadi, wajib pajak dapat mengandalkan dan memberikan kepercayaan kepada KPP Pratama Batu untuk melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan wajib pajak. Bagi pihak KPP Pratama Batu, kepercayaan dari wajib pajak merupakan hal yang sangat penting, sehingga dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan dari wajib pajak.

### **5. *Recovery***

KPP Pratama Batu menyadari bahwa dalam interaksi dengan wajib pajak melalui pelayanan tidak akan luput dari kesalahan yang terjadi, maka

KPP Pratama Batu siap memberikan pelayanan pada pelanggan apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu melalui pelayanan *recovery*, dan sumber daya manusia yang berkompeten untuk menyelesaikan masalah-masalah dan memberikan solusi kepada wajib pajak. Saat ini KPP Pratama Batu menggunakan prosedur pengisian SPT yang dinamakan *Self Assesment*. *Self Assesment* merupakan prosedur pengisian SPT membayar, melapor dan mencatat sendiri yang dilakukan oleh wajib pajak sendiri sehingga apabila terjadi kesalahan dalam pengisian SPT maka wajib pajak sendiri yang bertanggung jawab terhadap isi dari SPT.

KPP Pratama pernah mengalami kasus tentang kelalaian/ketidakjujuran wajib pajak dalam mengisi SPT. Kesalahan yang terjadi adalah adanya perbedaan besarnya jumlah tanggungan pajak yang harus dibayar wajib pajak dengan data yang dimiliki oleh KPP Pratama Batu. Untuk mengatasi hal tersebut, KPP Pratama Batu memeriksa kembali laporan keuangan wajib pajak yang bersangkutan kemudian melakukan survey lapangan. Dari prosedur tersebut akan diketahui ketidaksesuaian antara SPT yang diisi wajib pajak dengan data yang dimiliki KPP Pratama Batu. Apabila benar-benar terbukti wajib pajak melakukan kelalaian/ketidakjujuran dalam mengisi SPT maka wajib pajak akan dikenai sanksi.

#### **6. Reputation and credibility**

Mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak merupakan tujuan penting dari pelayanan KPP Pratama Batu. KPP Pratama Batu mengupayakan kepercayaan wajib pajak melalui berbagai cara dalam hal pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan upaya-upaya yang dilakukan KPP Pratama Batu dalam mengatasi masalah yang dihadapi wajib pajak dalam hal pembayaran pajak PBB serta usaha KPP Pratama Batu dalam meningkatkan pelayanannya terhadap wajib pajak, maka secara otomatis akan meningkatkan citra/reputasi dan kredibilitas KPP Pratama Batu itu sendiri.

#### D. Analisis Kualitas Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP).

Pada sub bab sebelumnya telah dijelaskan tentang spesifikasi SISMIOP serta penerapannya pada Kantor KPP Pratama Batu, dan pada sub bab ini akan dibahas tentang kualitas SISMIOP berdasarkan evaluasi yang dilakukan menggunakan kriteria kualitas sistem informasi yang dikemukakan oleh Martin (1991:327) 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* (diakses pada tanggal 2 September 2008 dari: <http://www.wikipedia.org>) yaitu *functionality, reliability, usability, efficiency, maintainability, portability*.

Selain itu, data hasil wawancara terstruktur 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.

##### a. *Relevancy*

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

Peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan Bapak Amru Ikhwan, pegawai seksi PDI pada tanggal 16 Desember 2008. Pada saat wawancara tersebut peneliti mengajukan pertanyaan “*Fasilitas aplikasi apa yang sering digunakan di seksi PDI?*”, kemudian Bapak Amru memberikan jawaban, “*Menu Pendataan, Penerimaan, Penilaian, dan Pembayaran*”. Wawancara juga dilakukan dengan Bapak Eko Novian Nurdiatmoko pegawai seksi Pelayanan pada tanggal 16 Desember 2008. Pertanyaan yang diajukan adalah “*Menu apa saja yang sering anda gunakan dalam aplikasi SISMIOP?*”, Bapak Eko memberikan jawaban “*Menu Pembayaran dan Penagihan*”.

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.

**b. Functionality**

Aplikasi SISMIOP yang saat ini masih digunakan di 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 KPP 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 KPP 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 KPP Pratama Batu, seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Batu memiliki kewenangan atas aplikasi SISMIOP seksi Penerimaan, Pendataan, dan Penilaian Kantor Pelayanan PBB, seksi Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama Batu memiliki kewenangan atas aplikasi SISMIOP seksi Keberatan dan Pengurangan Kantor Pelayanan PBB, dan seksi Penagihan KPP 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 KPP Pratama Batu untuk dapat melaksanakan tugasnya. Pembangunan SISMIOP dengan aplikasi baru sesuai dengan KPP Pratama Batu dapat dijadikan prioritas dalam perkembangan SISMIOP selanjutnya, sehingga fungsi-fungsi yang diberikan juga lebih baik.

### c. *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.

**d. Correctness**

Pada dasarnya KPP 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.

**e. 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 KPP 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Puguh Setyo, pegawai seksi PDI pada tanggal 16 Desember 2008, kejadian yang berkaitan dengan penyalahgunaan SISMIOP belum pernah terjadi. Pada wawancara tersebut peneliti memberikan pertanyaan “*Apa saja masalah yang mengancam keamanan SISMIOP?*”. Bapak Puguh memberikan jawaban, “*Masalah virus dan penyalahgunaan dari user, tetapi tidak pernah terjadi. Masalah terakhir bisa saja terjadi karena sering sekali terjadi user memberikan password dan login name kepada orang lain*”.

Ancaman terhadap keamanan terhadap SISMIOP juga dapat disebabkan oleh *virus*. Untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan *virus* ini, 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.

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.

#### **f. Timeliness**



Peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan beberapa pegawai seksi PDI. Wawancara diajukan kepada Bapak Amru Ikhwan, Bapak Fajar Ari, Bapak Pudi Aang, dan Bapak Puguh Setyo pada tanggal 16 Desember 2008. Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah “*Bagaimanakah proses akses dan transfer data yang ada dalam jaringan SISMIOP?*”. Semua pegawai menjawab “*Proses berjalan cepat, tergantung besarnya data*”.

Maka diperoleh kesimpulan bahwa sistem mampu melakukan proses transfer data dengan cepat dalam keadaan normal. *Server* pada KPP 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. KPP 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. KPP Pratama Batu menggunakan jaringan komputer dengan arsitektur *Ethernet*. Jaringan dengan arsitektur ini memiliki keuntungan utama pada kecepatannya, sehingga transfer data juga berjalan dengan cepat. KPP 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 KPP Pratama Batu berjalan dengan cepat.

**g. Economy**

Dalam membangun dan merawat sebuah sistem informasi seringkali dibutuhkan biaya yang tidak sedikit. Jaringan SISMIOIP 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, SISMIOIP 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 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 KPP Pratama Batu memiliki keamanan data yang baik sehingga kecil kemungkinan untuk terjadinya data hilang. Biaya pembuatan aplikasi maupun penyediaan *hardware* serta *software* dibiayai oleh Direktorat Jenderal Pajak.

#### **h. Efficiency**

Aplikasi SISMIOP pada KPP 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 KPP Pratama Batu berjalan efisien.

#### **i. Reliability**

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.

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 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 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 KPP Pratama Batu 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 *Synchronize Client Application* yaitu semacam billing pembayaran *online* yang langsung terhubung dengan kantor pusat. Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa SISMIOP pada KPP Pratama Batu memiliki reliabilitas yang baik dan mampu menghasilkan informasi yang dipercaya.

**j. 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 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.

**k. Maintainability**

Kegiatan modifikasi *hardware* dan *software* bukan menjadi wewenang dari KPP Pratama Batu. KPP Pratama Batu 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.

Pada tanggal 16 Desember 2008 peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan Bapak Pudi Aang dan Bapak Fajar Ari, pegawai seksi PDI. Pertanyaan yang diajukan adalah “*Bagaimana apabila terjadi kerusakan pada hardware maupun software SISMIOP?*”. Jawaban yang diberikan adalah “*Apabila terjadi kerusakan maka pihak KPP melaporkan ke Pusat (DJP), kemudian diperbaiki oleh DJP, khususnya oleh TIP (Teknologi Informasi Perpajakan). Kerusakan hardware harus dikirim ke Pusat, software di-remote dari Pusat.*”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa KPP Pratama Batu memiliki *maintainability* yang baik dalam hal perbaikan dan pemeliharaan karena telah mendapatkan *support* dari Pusat (Direktorat Jenderal Pajak)

#### **l. 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* KPP Pratama Batu 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 SISMIOP bersifat *multiplatform* dan ini merupakan hal yang tepat sehingga SISMIOP memiliki portabilitas yang baik.

### **E. Implementasi Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu**

Pelayanan terhadap wajib pajak pada KPP Pratama Batu dilakukan pada seksi pelayanan di bagian Pelayanan Satu Tempat (PST). Dampak nyata yang dapat dicapai dari pendataan dengan pola SISMIOP adalah terciptanya administrasi PBB yang seragam dan sederhana, sehingga pengenaan PBB akan lebih akurat sesuai dengan kelas tanah dan bangunan obyek pajak, dengan demikian akan terjadi peningkatan atas pokok ketetapan yang sekaligus meningkatkan penerimaan PBB.

Gambar 10: Gambar Pada Bagian Pelayanan



Sumber: KPP Pratama Batu, Desember 2008

Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak, di KPP Pratama Batu telah dibentuk Pelayanan Satu Tempat (PST) dan Pelayanan Informasi Lewat Telepon (PIT). Pelayanan Satu Tempat yaitu pelayanan untuk Wajib Pajak meliputi informasi mutasi obyek/subyek pajak, pembetulan SPPT/SKP/STP, permohonan keberatan PBB, permohonan banding PBB, permohonan pengurangan PBB dan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran PBB/ kompensasi.

Sedangkan Pelayanan Informasi Lewat Telepon (PIT) yaitu Pelayanan Informasi secara cepat dapat menekan nomor telepon **500200**. Pelayanan lewat telepon meliputi:

1. Informasi Umum mengenai tata cara dalam pengajuan permohonan PBB;
2. Informasi tentang tagihan PBB;
3. Informasi tentang pembayaran;

Berdasarkan penelitian melalui wawancara terstruktur terhadap wajib pajak maupun pegawai pada bagian Pelayanan Satu Tempat (PST) KPP Pratama Batu, kendala yang dihadapi oleh pihak KPP Pratama Batu dalam mengimplementasikan SISMIOP untuk melayani wajib pajak antara lain, dari faktor kecepatan dalam konektifitas jaringan dan transfer data yang terkadang terasa lambat. Hal ini dapat menurunkan kualitas dari pelayanan kepada wajib pajak.



Pengimplementasian SISMIOP untuk pembayaran secara *online*, misalnya pembayaran yang dilakukan di kantor kecamatan, masih menjadi kendala karena *entry data* harus dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama. Pihak KPP Pratama Batu sebaiknya memberikan sosialisasi tentang pembayaran PBB secara *online* melalui ATM maupun membayar secara langsung pada Pelayanan Satu Tempat (PST) KPP Pratama Batu.

Kebijakan pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat, perlu ditindaklanjuti dengan menetapkan langkah-langkah nyata untuk melaksanakan tugas tersebut berdasarkan :

- a. Instruksi Presiden No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Unit Pelayanan Percontohan.
- c. Keputusan Menteri Keuangan No.302/KMK.01/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan.

Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak merupakan salah satu sarana untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat wajib pajak agar mereka sadar dan peduli bahwa pajak sebagai tulang punggung APBN untuk membiayai pembangunan, karena hampir 80% pengeluaran APBN pertahun ditopang oleh pajak.

## BAB V PENUTUP

KPP Pratama Batu merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menerapkan Sistem Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) untuk administrasi perpajakannya. SISMIOP pertama kali diterapkan tahun 1995 pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. 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. 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 KPP Pratama Batu, maka dapat diambil kesimpulan dan saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi bagi KPP Pratama Batu.

### A. Kesimpulan

1. KPP Pratama Batu merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menerapkan SISMIOP untuk administrasi perpajakannya. Dampak nyata yang dapat dicapai dari pendataan dengan pola SISMIOP adalah terciptanya administrasi PBB yang seragam dan sederhana, sehingga pengenaan PBB akan lebih akurat sesuai dengan kelas tanah dan bangunan obyek pajak, dengan demikian akan terjadi peningkatan atas pokok ketetapan yang sekaligus meningkatkan penerimaan PBB.
2. Pelayanan pada KPP Pratama Batu hampir memenuhi semua kriteria pelayanan yang berkualitas. Dalam hal profesionalisme dan kemampuan, pegawai yang bekerja di KPP Pratama Batu telah diseleksi melalui tes penerimaan pegawai negeri Departemen Keuangan sehingga diharapkan memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya. KPP Pratama Batu juga berupaya untuk menjaga kepercayaan wajib pajak dengan adanya Pusat Pelayanan (*Call Centre*) dan Pusat Pengaduan (*Complaint Centre*). Pembayaran PBB secara *online* di 160 bank yang menyediakan layanan

pembayaran PBB seperti Bank BNI, Bank Mandiri dan melalui ATM BCA atau BII di seluruh Indonesia.

3. SISMIOP mampu menyediakan fungsi-fungsi yang dibutuhkan oleh KPP Pratama Batu untuk melaksanakan kegiatan administrasi perpajakan. Meskipun akan lebih mudah bagi KPP 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. Sistem keamanan pada KPP 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. SISMIOP sangat mudah dipelajari karena menggunakan bahasa Indonesia, terdapat penjelasan mengenai menu yang dipilih, dan terdapat buku petunjuk operasional SISMIOP.

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 KPP Pratama Batu memiliki kualitas yang baik.

4. Secara garis besar implementasi SISMIOP pada KPP Pratama Batu memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak) melalui pelayanan-pelayanan yang ada, seperti pelayanan Informasi via Telepon (PIT), kemudahan pembayaran pajak oleh wajib pajak yang jangkauannya jauh dari Kantor Pelayanan Pajak melalui bank-bank tertentu yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak serta pemanfaatan teknologi informasi yang baik sehingga menciptakan efektifitas dan efisiensi pelayanan dan keakuratan data dapat dipercaya.

## B. Saran

1. SISMIOP telah menyediakan fungsi-fungsi yang dibutuhkan oleh KPP Pratama Batu untuk melaksanakan kegiatan administrasi perpajakan. Tetapi akan lebih mudah bagi KPP 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. Implementasi SISMIOP merupakan kemajuan di bidang perpajakan, seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang berkembang saat ini, namun pemeliharaan dan perawatan sistem harus lebih dijaga dengan baik untuk menghindari manipulasi dan kerusakan data-data yang telah ada.
3. 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.
4. Menjunjung tinggi kode etik pegawai, dan mempertahankan citra kantor yang baik, serta mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Gordon B. 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Bagian I : Pengantar*. Jakarta : PT Pustaka Binamon Pressindo
- Jogiyanto, HM. 2003. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- McLeod, Raymond, Jr. 2001. *Sistem Informasi Manajemen : Terjemahan*. Jakarta : Prehalindo.
- Kumorotomo dan Margono. 2001. *Sistem Organisasi Manajemen dalam Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Soetanta, E.2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 1997.& Gary Armstrong.1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001.*Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjahyono, Achmad, 2000, *Perpajakan*, Edisi Kedua, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta
- Munawir, 1995, *Perpajakan*, Liberty, Yogyakarta.
- Muqodim. 1993. *Perpajakan*. Yogyakarta : BPFE Universitas Islam Indonesia
- Merle, Martin. 1991. *Analysis and Design of Business Information Systems*. New York : McMillan
- Singarimbun, M. & Effendy, S. (Ed) (1989) *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Ke 1, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta
- Sugiyono. 1997. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta

Internet:

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 2008 dari <http://www.pajak.go.id>

Wikipedia. *International Standart Organization (ISO) 9126*. 1991. Diakses pada tanggal 2 September 2008 dari: <http://www.wikipedia.org>

Wikipedia Indonesia, Ensiklopedia Bebas Berbahasa Indonesia, Kategori Perpajakan. Diakses tanggal 2 Sptember 2008 dari: <http://www.wikipedia.com>



### LAMPIRAN 3

### MENU LOGIN SISMIOP



(Sumber: KPP 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: KPP 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: KPP 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: KPP Pratama Batu, 2008)

## Keterangan:

Menu pendataan terdiri dari aplikasi Persiapan, Pendataan Obyek Pajak, Laporan Pendataan 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.

10.12.28.219 - Terminal Services Client (sismiop)  
**APLIKASI (I-SISMIOP) SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBYEK PAJAK**  
 Calculator Tanggal

**Pendaftaran SPOP dan LSPOP**

Jenis Formulir   
 Jenis Transaksi   
 No. Formulir   
 NOP   
 NOP Bersama   
 NOP Asal

Record: 1/1 List of Values <OSC> <DBG>

(Sumber: KPP Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

Aplikasi menu pendataan untuk meng-entry data obyek pajak

10.12.28.219 - Terminal Services Client (sismiop)  
**APLIKASI (I-SISMIOP) SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBYEK PAJAK - [Data Surat Pemberitahuan Objek Pajak]**  
 Calculator Tanggal

Jenis Formulir  Jenis Transaksi  No. Formulir

NOP

NOP Bersama   
 NOP Asal

**Data Subjek Pajak**

Nomor KTP  Status WP   
 Pekerjaan   Nama   
 NPWP  Telp.   
 Jalan  Blok/Kav/No   
 RW/RT   Kelurahan   
 Daft II  Kode Pos

**Data Letak Objek Pajak**

No Persil   
 Blok/Kav/No  RW/RT   Jalan   
 Cabang   Bukan

**Data Bumi**

Luas Tanah  Kode ZNT  Jenis Tanah

**Identitas Pendata/Pejabat Yang Berwenang**

Tanggal Pendataan  NIP Pendata   
 Tanggal Penilaian  NIP Peneliti

Record: 1/1 List of Values <OSC> <DBG>

(Sumber: KPP Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

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

## LAMPIRAN 7

### MENU PENILAIAN



(Sumber: KPP Pratama Batu, 2008)

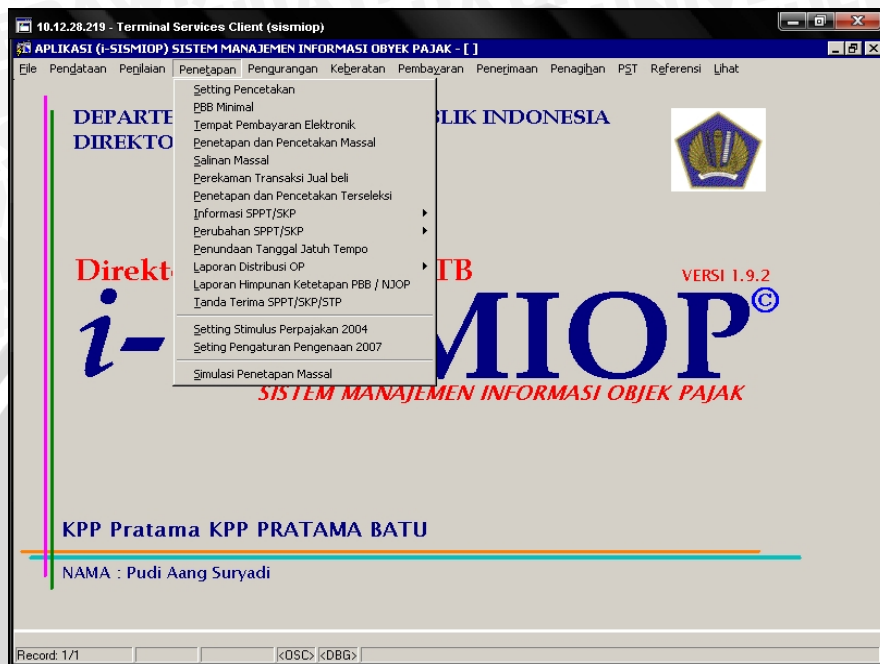
Keterangan :

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: KPP 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: KPP 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: KPP 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: KPP 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: KPP 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: KPP Pratama Batu, 2008)

Keterangan:

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

## LAMPIRAN 14

## MENU PELAYANAN SATU TEMPAT (PST)



(Sumber: KPP 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: KPP 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: KPP 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.

**CURRICULUM VITAE**

Nama : Dian Rismawan  
NIM : 0410323040  
Tempat & tanggal lahir : Madiun, 31 Maret 1985  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Kemiri No. 14 Madiun (63131)  
Telepon : 085649831676

**Riwayat Pendidikan**

1. SD Kartika V-5 Brawijaya Madiun, 1991 – 1997
2. SLTP Negeri 1 Madiun, 1997 – 2000
3. SMU Negeri 2 Madiun, 2000 – 2003
4. Terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, 2004

**Organisasi Yang Diikuti :**

1. Komisi Mahasiswa untuk Demokrasi (KOMANDO) Malang (2004-2005)
2. Panitia Gelar Maba Generasi Kreatif (GEBRAK) Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang (08 Agustus – 04 September 2005)