repository.ub.ac.id

PERAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) DALAM MENINGKATKAN KINERJA (STUDI PADA KPP PRATAMA BOYOLALI)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MUHAMMAD SAIFUL ISLAM

NIM : 135030400111024

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

MOTTO

“Percayalah pada dirimu sendiri. Meskipun sebenarnya kau tidak percaya, berpura-puralah. Pada satu titik, kau akan benar-benar percaya pada dirimu sendiri” – Venus William

“Tak selamanya hitam itu buruk, dan tak selamanya putih itu baik” - Bonjay

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam Meningkatkan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Boyolali)

Disusun oleh : Muhammad Saiful Islam

NIM : 135030400111024

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Administrasi Perpajakan

Malang, 6 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.SI
NIP. 195308101981032012

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Juli 2018

Jam : 10.00 – 11.00 WIB

Skripsi atas nama : Muhammad Saiful Islam

Judul : Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam Meningkatkan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Boyolali)

Dan dinyatakan lulus

Majelis Penguji

Ketua

Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si
NIP. 19530810 198103 2 012

Anggota

Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si, Ph.D
NIP. 19730530 200312 2 001

Anggota

Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 19770502 200212 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan secara jelas terdapat unsur-unsur jiplakan atau plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU. No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Juli 2018

Muhammad Saiful Islam
135030400111024

repository.ub.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Pribadi
   1. Nama : Muhammad Saiful Islam
   2. NIM : 135030400111024
   3. Jurusan : Administrasi Bisnis
   4. Prodi : Perpajakan
   5. Jenis Kelamin : Laki-laki
   6. Tempat, Tanggal Lahir : Surakarta, 19 Juni 1995
   7. Agama : Islam
   8. Alamat : Bangunharjo, RT 05 RW 12 no 66 Pulisen, Boyolali
   9. No. Handphone : 081230282328
   10. Email : msaiful109@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan
   1. TK : TK Perwanida
   2. SD : MI Negeri Boyolali
   3. SMP : SMPIT Abu Bakar Yogyakarta
   4. SMA : SMA Negeri 5 Yogyakarta
      SMA Negeri 3 Boyolali

C. Nama Orang Tua
   1. Ayah : Nur Muhammad
   2. Ibu : Yeni Susana

D. Pekerjaan Orang Tua
   1. Ayah : Karyawan Swasta
   2. Ibu : Ibu Rumah Tangga

Malang, 8 Agustus 2018

Muhammad Saiful Islam

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DENGAN RAHMAT ALLAH SWT YANG MAHA PENGASIH LAGI MAHA PENYAYAN, DENGAN INI SAYA PERSEMBAHKAN KARYA INI UNTUK AYAH DAN IBU ATAS LIMPAHAN KASIH SAYANG YANG TAK TERNILAI HARGANYA

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Muhammad Saiful Islam, 2018, Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam Meningkatkan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Boyolali). Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si. (155 + xiii halaman)

Direktorat Jendral Pajak telah membuat program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan pada tahun 2002 yang biasa disebut dengan modernisasi perpajakan. Sistem informasi yang pertama kali digunakan seirama dengan modernisasi perpajakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). KPP Pratama Boyolali adalah salah satu KPP telah mengimplementasikan SIDJP pada semua unit bidang kerja dan berperan dalam penyelesaian berbagai pekerjaan untuk meningkatkan kualitas penyediaan informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar peran SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini adalah Penggunaan SIDJP, hambatan dalam penggunaan SIDJP dan peran penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali yang diukur melalui 5 kategori yaitu fungsi operasional, fungsi *monitoring and controling*, fungsi *communication*, dan fungsi *planning and decision* dan fungsi interorganisasi.

Hasil analisis penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali sudah dijalankan cukup baik dan dapat membantu penyelesaian berbagai pekerjaan serta dapat mempermudah pegawai yang dalam menyelesaikan berbagai tugas secara terintegrasi. SIDJP juga berperan baik dalam meningkatkan fungsi operasional, fungsi *monitoring and controling*, fungsi *communication*, dan fungsi *planning and decision* dan fungsi interorganisasi, namun SIDJP belum sempurna karena masih mempunyai beberapa hambatan dalam penggunaan nya.

Direktorat Jenderal Pajak seharusnya melakukan pengembangan lagi agar SIDJP lebih praktis, otomatis serta *friendly user*. Peningkatan kapasitas SIDJP dari segi kuota akses juga diperlukan untuk mengurangi akses lambat dalam penggunaan nya. Direktorat Jenderal Pajak juga perlu menambahkan fungsi interorganisasi sistem, sehingga SIDJP dapat berperan lebih dalam peningkatakan kinerja organisasi.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Muhammad Saiful Islam, 2018, The Role of Information Systems Directorate General of Taxation (SIDJP) in Improving Performance (Study on KPP Pratama Boyolali). Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si. (155 + xiii pages)

Directorate General of Taxation has made a program of change or reform of tax administration in 2002 which is called tax modernization. The first information system used in conjunction with the modernization of taxation is the Integrated Tax Administration System (SAPT) which later developed again into Information Systems Directorate General of Taxation (SIDJP). KPP Pratama Boyolali is one of the KPP has implemented SIDJP on all units of work and plays a role in the completion of various jobs to improve the quality of information provision. The purpose of this research is to know how big role of SIDJP at KPP Pratama Boyolali..

The type of research used in this study is qualitative research. The focus of this research is the use of SIDJP, obstacles in the use of SIDJP and the role of SIDJP use in KPP Pratama Boyolali which is measured through 5 categories namely operational function, monitoring and controlling function, communication function, and planning and decision function and interorganization function.

Results of analysis of the use of SIDJP on KPP Pratama Boyolali already run quite well and can help the completion of various jobs and can facilitate employees who in completing various tasks in an integrated manner. SIDJP also plays an important role in improving operational function, monitoring and controlling function, communication function, and planning and decision function but has not played a role in the interorganization function. SIDJP also still has some barriers in its use.

Directorate General of Taxes should do the development again for SIDJP more practical, automatic and friendly user. Capacity building of SIDJP in terms of access quota is also needed to reduce slow access in use. The Directorate General of Taxation also needs to add the system interorganization function, so that SIDJP can play a deeper role in improving organizational performance.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayatnya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam Meningkatkan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Boyolali)".

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA. selaku Ketua Jurusan Admistrasi Bisnis
3. Ibu Saparilla Worokinarsih, Dr., S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universita Brawijaya Malang.
4. Ibu Priandhita Sukowidyanti, A, SE., MSA.Ak selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah membimbing saya hingga selesainya penelitian ini.

6. Bapak Muhni, Ibu Ayu, Bapak Aris, Mas Billy, Mbak Yessi, Mas Radit, Mas Samudi dan seluruh pegawai KPP Pratama Boyolali yang telah membantu memberikan data untuk kelancaran penelitian saya.
7. Abi saya Nur Muhammad, Umi saya Yeni Susana, Kakak saya Usamah Jaisyurahman dan Adik saya Abdurahman Al Faruq, Hudzaifah Muttaqin, Hanifah Ishma Hanani dan Ayub Nasurahman Fahri yang selalu memberikan dukungan, do'a dan semangat kepada saya hingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini.
8. Dhevy Murdhiyanti yang senantisa selalu memberikan semangat, do'a dan selalu mendampingi saya baik dalam kondisi senang maupun susah dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Dulur Kontrakan "KONS THE GUN" Ahmad Huda, Faishal Najid Putra Abadi, Muhammad Naufal Miqdad dan Eka Putra Baharahman yang selalu menemani dan mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Rahmat, Obay, dan Kevin yang selalu memberikan masukan dan pemikiran-pemikiran baru dalam menyempurnakan penelitian ini.
11. Sahabat saya dan teman seperjuangan Theo, Edo, Cucung dan Daus yang senantiasa memberikan doa dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Sahabat SMP saya Alifian Aditya Luthfi dan Samiadji Huda Setiawan yang selalu memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan penelitian ini.
13. Teman-teman "Okelah" yang telah memberikan semangat melalui kopi.
14. Teman-teman "Ranger Five" dan Kelas Pajak B yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

15. Dan seluruh pihak yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang belum tersebut karena keterbatasan peneliti tidak bisa menyebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 08 Juli 2018

Peneliti

repository.ub.ac.id

DAFTAR ISI

MOTTO i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii
TANDA PENGESAHAN iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP v
LEMBAR PERSEMBAHAN vi
RINGKASAN vii
SUMMARY viii
KATAPENGANTAR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Kegunaan Penelitian 9
E. Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJUAN PUSTAKA 12
A. Penelitian Terdahulu 12
B. Tinjauan Teoritis 18
1. Sistem Informasi 18
a. Konsep Sistem 18
b. Konsep Informasi 22
c. Konsep Sistem Informasi 24
d. Komponen-komponen Sistem Informasi Manajemen 25
e. Gangguan/Ancaman pada Sistem Informasi Manajemen 28
f. Menanggulangi Gangguan/Ancaman pada Sistem Informasi Manajemen 29
2. Implementasi Sistem 30
a. Pengertian Implementasi Sistem 30
b. Pendekatan Implementasi Sistem 30
3. Peran Teknologi Informasi 31
4. Administrasi Perpajakan 33
5. Reformasi Adminstrasi Perpajakan 34
6. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) 35

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

7. Kinerja 37
C. Kerangka Berpikir 38

BAB III METODE PENELITIAN 42
A. Jenis Penelitian 42
B. Fokus Penelitian 42
C. Lokasi Penelitian 43
D. Jenis dan Sumber Data 43
E. Teknik Pengumpulan Data 45
F. Instrumen Penelitian 47
G. Teknik Analisis Data 49
H. Keabsahan Data 52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
A. Gambaran Umum KPP Pratama Boyolali 54
1. Sejarah KPP Pratama Boyolali 54
2. Wilayah Kerja KPP Pratama Boyolali 55
3. Struktur Organisasi KPP Pratama Boyolali 57
4. Deskripsi Tugas dan Jabatan 58
5. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak 65
B. Penyajian Data 66
1. Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali 66
2. Peran SIDJP pada KPP Pratama Boyolali 73
3. Hambatan dan Menanggulangi Hambatan pada SIDJP 81
C. Analisis Data 86
1. Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali 86
2. Peran SIDJP pada KPP Pratama Boyolali 90
a. Fungsi Operasional 90
b. Fungsi *Monitoring dan Controling* 92
c. Fungsi Communication 94
d. Fungsi Planning and Decision 95
e. Fungsi Interorganisasi 96
3. Hambatan dan Menanggulangi Hambatan SIDJP 97

BAB V PENUTUP 102
A. Kesimpulan 102
B. Saran 104
DAFTAR PUSTAKA 105

repository.ub.ac.id

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1.	Realisasi Penerimaan Negara dari Sektor Perpajakan	3
Tabel 2.	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.	Komponen-komponen Sistem Informasi	33
Tabel 4.	Penggunaan SIDJP Setiap Seksi pada KPP Pratama Boyolali	85

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1.	Sistem Terbuka (*Open-Loop System*)	21
Gambar 2.	Sistem Tertutup (Closed-Loop System)	21
Gambar 3.	Sumber Informasi yang Dibutuhkan setiap Tingkatan Manajemen	25
Gambar 4.	Sumber Informasi yang Dibutuhkan setiap Tingkatan Manajemen	26
Gambar 5.	Kerangka Berpikir	39
Gambar 6.	Analisis Data Penelitian Kualitatif	47

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
Lampiran 1.	Transkrip Wawancara	108

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era informasi ini, sistem informasi sudah menjadi suatu kebutuhan pokok oleh setiap organisasi. Untuk mendapatkan suatu informasi yang berkualitas perlu adanya suatu sistem yang dapat mengolah data menjadi suatu informasi yang dibutuhkan bagi penggunanya. Keadaan ini mendorong manajemen dalam suatu organisasi untuk membuat sistem informasi agar dalam pelaksanaan aktivitasnya dapat efektif dan efisien serta tidak menyimpang dari perencanaan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut sebelumnya. Sistem pengolahan informasi akan mengolah data menjadi informasi atau mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi yang menerimanya (Nugroho, 2008:15).

Sistem informasi sangatlah penting bagi seluruh organisasi dalam membantu operasional organisasi. Sistem informasi yang terintegrasi dan handal dibutuhkan oleh semua organisasi sekarang dalam menghadapi tantangan di era globalisasi ini agar kebutuhan dari setiap pekerjaan dalam organisasi dapat dipenuhi dengan adanya sistem informasi. Dengan menggunakan sistem informasi, maka karyawan dapat menyerap informasi yang digunakan dalam menyelesaikan berbagai tugas atau menyelesaikan masalah-masalah pekerjaannya sehingga sistem informasi dapat memberikan dampak positif terhadap efisiensi organisasi. Dalam pengambilan keputusan pada organisasi, sistem informasi juga

dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat sehingga pengambilan keputusan dapat efektif yang kemudian dapat menunjang keberhasilan organisasi.

Hal ini juga diperjelas oleh Kenneth and Jane *Laudon* (2008:15) yaitu bahwa sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan, sistem informasi juga mempunyai peran dalam membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit dan menciptakan produk baru. Dengan adanya sistem informasi maka organisasi akan menyediakan banyak informasi yang digunakan dalam mencapai visi, misi, kebijakan dan strategi organisasi sehingga karyawan organisasi dapat mengembangkan diri. Namun suatu sistem informasi membutuhkan suatu teknologi informasi untuk mempercepat dan mendorong proses mengolah suatu informasi dengan cepat dan efisien agar kinerja pada suatu organiasi dapat efektif dan efisien.

Peranan teknologi informasi dalam suatu organisasi dikemukan oleh Kadir dan Triwahyuni (2003:546) bahwa untuk mempermudah bagi para pekerja disuatu organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi informasi dapat dilibatkan. Teknologi informasi senantiasa berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi. Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi baik pada organisasi pemerintahan maupun pada organisasi komersial. Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu

organisasi pemerintah yang mengimplementasikan suatu teknologi informasi dengan menggunakan sistem informasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat serta meningkatkan pendapatan dari sektor perpajakan.

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara terbesar di Indonesia dibandingkan dengan penerimaan dari sektor lain yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan dan perbaikan sarana publik. Alokasi dari penerimaan sektor pajak tidak hanya digunakan untuk rakyat yang membayar pajak, namun penerimaan tersebut digunakan pula pada rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan pajak bagi Negara Indonesia menjadi sangat dominan dalam menunjang roda perekonomian negara. Menurut Kementerian Keuangan, Penerimaan negara dari sektor pajak pada tahun 2016 menjadi penyumbang terbesar dengan kontribusi sebesar 85,6 persen dari total penerimaan negara (Kementerian Keuangan, 2017) . Hal ini membuktikan bahwa pajak merupakan penerimaan strategis yang saat ini dikelola dengan intensif oleh pemerintan

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Negara dari Sektor Perpajakan tahun 2015 dan 2016 (Milyar Rupiah)

Sumber Penerimaan	**Tahun**	
	2015	**2016**
Penerimaan dari Sektor Pajak	**1.240.418,86**	**1.539.166,20**
Pajak Dalam Negeri	**1.205.478,89**	**1 503 294,70**
Pajak Penghasilan	602.308,13	855 842,70
Pajak Pertambahan Nilai	423.710,82	474 235,30
Pajak Bumi dan Bangunan	29.250,05	17 710,60
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0
Cukai	144.641,30	148 091,20
Pajak lainnya	5.568,30	7 414,90

PajakPerdagangan Internasional	**34.939,97**	**35 871,50**
Bea Masuk	31.212,82	33 371,50
Pajak Ekspor	3.727,15	2 500,00

Sumber*:* www.bps.go.id (diolah)

Penerimaan negara dari sektor pajak secara keseluruhan pada tahun 2015 dan 2016 dapat dilihat pada tabel 1. Hal ini dapat diketahui bahwa penerimaan sektor pajak pada tahun 2016 mencapai Rp1.539 triliun mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2015 yaitu sebesar 1.240 triliun. Meskipun target penerimaan Negara dari sektor pajak belum tercapai 100 persen, namun penerimaan dari sektor pajak pada tahun 2016 mengalami kenaikan dari tahun 2015. Pencapaian tersebut tidak luput dari kerja keras kinerja pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang baik. Adanya tuntutan akan harus meningkatnya penerimaan dari sektor pajak mendorong Direktorat Jendral Pajak untuk melakukan modernisasi perpajakan yang diharapkan potensi pemungutan pajak dapat dilakukan secara optimal agar dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jendral Pajak, pemerintah melakukan banyak langkah dalam upaya meningkatkan penerimaan dari sektor Perpajakan dengan melakukan inovasi dalam sistem perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan dalam berbagai aspek. Peningkatan kinerja aparat Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu isu yang penting dalam reformasi perpajakan, yang dimungkinkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan penerimaan negara. Direktorat Jendral Pajak senantiasa berusaha memberikan

pelayanan yang profesional, efektif dan adil dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan.

Direktorat Jendral Pajak telah membuat program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan pada tahun 2002 yang biasa disebut dengan modernisasi perpajakan. Berdasarkan Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jendral Pajak, jiwa dari program modernisasi perpajakan adalah *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian layanan yang prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisaasi ini merupakan terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revelusioner. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi pelaksanaan *good governance*, sturktur organisasi, manajemen sumber daya manusia, serta proses bisnis dan sistem informasi.

Sistem informasi yang pertama kali digunakan seirama dengan modernisasi perpajakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan DJP yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu: *core system*; pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi dan

manajemen kasus; *workflow system*; serta profil wajib pajak. SIDJP bertujuan menyediakan sarana pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak.

SIDJP dibuat untuk mempermudah kerja para pegawai secara terintegrasi. SIDJP dibuat sebaik-baiknya agar mudah dipergunakan oleh para penggunanya. Dibuatnya SIDJP adalah sebagai penunjang modernisasi di bidang *business process* yang mencakup penyempurnaan sistem dan prosedur perpajakan, sistem pengawasan, sistem pelayanan, serta sistem penyuluhan, DJP juga telah menyempurnakan program modernisasi melalui bidang sistem informasi dengan SIDJP. Hal tersebut mencakup peluncuran produk-produk *e-system*, yaitu *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online), *e-payment* atau MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), MPN (Modul Penerimaan Negara), *e-filing* (pelaporan SPT secara online), dan pengembangan SIDJP lainnya. Selain itu juga tersedia sistem informasi terpadu atau *Integrated Information System* yang dapat diakses melalui situs www.pajak.go.id.

Konsep dasar dari penerapan aplikasi SIDJP adalah adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam aplikasi SIDJP. Berdasarkan data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak tersebut selanjutnya dalam sistem aplikasi SIDJP secara otomatis akan menghasilkan suatu

kasus atau pekerjaan untuk diproses pegawai terkait dengan skala prioritas yang ditetapkan melalui sistem manajemen kasus (*case management system*).

Sistem manajemen kasus pada SIDJP digunakan dalam standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus, standarisasi dokumen keluaran, sebagai panduan bagi user (pengguna) dalam menangani suatu kasus, memberikan notifikasi bila ada kasus yang harus dikerjakan, dan menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus perpajakan. Dengan adanya manajemen kasus akan semakin meningkatkan kinerja operasional dari para pengguna sistem informasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya. Apabila terjadi input dalam sistem yang memicu adanya kasus tertentu maka sistem akan memberikan notifikasi pada pegawai maupun atasan yang berkepentingan untuk melakukan tugas-tugas yang bersangkutan. Dengan sistem yang terkomputerisasi maka pengerjaannya pun menjadi terstandarisasi, lebih mudah diawasi, dan akuntabilitasnya dapat terjaga.

Pemanfaatan SIDJP secara modern tidak hanya pada satu unit kerja DJP tertentu, namun kepada seluruh KPP di seluruh Indonesia. KPP yang merupakan unit kerja dari DJP telah mengalami moderenisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi bukan pada jenis pajak sejak tahun 2002. Sehingga terdapat tiga jenis KPP modern: Kantor Wilayah (Kanwil), KPP Madya, dan KPP Pratama. KPP Pratama menangani wajib pajak yang paling besar dibanding KPP lainnya. SIDJP pada KPP Pratama diharapkan dapat menghasilkan output dan outcome yang lebih baik dan berkualitas, sesuai dengan tujuan awal dibangunnya SIDJP.

KPP Pratama Boyolali adalah salah satu KPP telah mengimplementasikan SIDJP pada semua unit bidang kerja dalam rangka penyelesaian berbagai pekerjaan dalam meningkatkan kualitas penyediaan informasi serta pelayanan yang cepat, handal dan akurat. SIDJP yang diterapkan oleh KPP Pratama Boyolali telah digunakan pada hampir seluruh KPP di Indonesia secara terintegritas. Melalui sistem informasi yang telah diterapkan oleh KPP Pratama Boyolali ini, diharapkan mampu mendukung berbagai pekerjaan sehingga sistem informasi ini dapat meningkatkan kinerja seluruh bidang kerja.

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Marina Lestari (2014) yang berjudul "Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) (Studi pada KPP Pratama Malang Utara)", menjelaskan bahwa penerapan SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara berperan penting dalam mendukung fungsi operasi KPP Pratama Malang Utara yang bersifat manajerial serta memberikan informasi dan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Adanya aplikasi terpadu pada SIDJP memugkinkan para pengguna untuk menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan wewenang yang telah diberikan dalam organisasi KPP Pratama Malang Utara, terutama dalam pengambilan keputusan karena kelengkapan informasi yang dihasilkan. Juga meningkatkan kemampuan pengguna dalam memberikan layanan kepada wajib pajak secara tepat dan akurat. Hal tersebut menunjukkan bahwa SIDJP mempunyai peranan penting dalam menyelesaikan berbagai tugas pada KPP Pratama Boyolali, sehingga SIDJP dituntut untuk dapat lebih efektif dan efisien sehingga dalam penerapanya dapat meningkatkan kinerja pada KPP Pratama Boyolali.

Berdasarkan pada latar belakang yang dipaparkan diatas, dan mengingat SIDJP mempunyai peran yang sangat penting dalam membantu berbagai pekerjaan di KPP Pratama Boyolali, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam tentang peran SIDJP agar dapat lebih optimal serta dapat efektif dan efisien dengan judul "**Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam upaya meningkatkan kinerja (Studi pada KPP Pratama Boyolali)**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali?
2. Bagaimana peran SIDJP dalam upaya meningkatkan kinerja pada KPP Pratama Boyolali?
3. Apakah hambatan dalam penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin peneliti dapatkan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.
2. Untuk mengetahui peran SIDJP dalam upaya meningkatkan kinerja pada KPP Pratama Boyolali.
3. Untuk mengetahui hambatan dalam penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca. Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis
   a) Sebagai sumber pengetahuan untuk menambah wawasan penulis maupun pembaca dibidang perpajakan khususnya, mengenai SIDJP.
   b) Dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.
2. Bagi Pemerintah

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta pertimbangan untuk mengatasi permasalahan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kontribusi penelitian

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mengambarkan penelitian ini, penelitian terdahulu yang dapat melihat perbadaan dan persamaan dengan penelitian ini, serta kerangka pemikiran yang menjelaskan tentang alur penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menejelaskan tentang jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan, fokus penelitian, lokasi penelitian dilakukan, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengambilan data yang digunakan, instrument penelitian, uji keabsahan data, dan analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan analisis data yang telah disajikan dari sumber data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti terkait dari analisis yang telah dilakukan sebelumnya, sebagai hasil akhir penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi untuk memberikan gambaran kepada peneliti mengenai arah dan fokus penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti ada 5 (lima).

1. Perdanawa (2010)

   Penelitian yang dilakukan oleh Ester Leyu Perdanawa ini berjudul "Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak pada seksi Pemeriksaan dan Fungsional di KPP Pratama Yogyakarta". Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak pada seksi Pemeriksaan dan Fungsional. Adapun lokasi penelitian ini berada di KPP Pratama Yogyakarta yang berlokasi pada Jl. Panembahan Senopati No.20 Yogyakarta dengan mengambil teknik penelitian berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu secara umum SIDJP pada KPP Pratama Yogyakarta sebagai alat komunikasi sudah sangat baik oleh karyawan. Efektifitas sistem informasi ini menurut karyawan sudah sangat tinggi namun tetap harus ditingkatkan lagi. Dalam perekaman SPT kelemahan yang sering ditemui adalah terkadang masih ada data yang tidak bisa diinput karena datanya

kurang lengkap. Kelebihan menggunakan SIDJP adalah lebih cepat terselesaikan perekaman SPT PPh.

2. Lestari (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Marina Lestari ini berjudul "Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali)". Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP). Adapun lokasi penelitian ini berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali yang bertempat pada Jl. Jaksa Agung Suprapto No.29-31, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur dengan mengambil teknik penelitian berupa kuisioner dan dokumentasi dengan populasi yang diteliti sebanyak 78 orang. Sampel dalam penelitian sebanyak 44 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara random sederhana (simple random sampling). Hasil penelitian ini diketahui penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali berperan penting dalam mendukung fungsi operasi KPP Pratama Boyolali yang bersifat manajerial serta memberikan informasi dan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Efektifitas SIDJP juga berpengaruh terhadap efisiensi yang berkaitan dengan penghematan biaya-biaya operasional, pengurangan biaya pencarian, serta menghemat waktu dan tenaga yang diperlukan karena SIDJP memiliki waktu respon yang cepat sehngga dapat meningkatkan efisiensi dalam bekerja.

3. Alandari (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Firman Alandari ini berjudul "Peranan Sisem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau". Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah peran sistem informasi manajemen berbasis komputer sebagai pendukung kegiatan operasional, sebagai pendukung kinerja organisasi, sebagai pendukung pengambilan keputusan, dan sebagai penyalur informasi dengan cepat. Adapun lokasi penelitian ini berada di Kantor Bupati Kabupaten Berau yang berlokasi pada Jl. APT. Pranoto No.01 ,Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Provinsi Kalimantan Timur.dengan mengambil teknik penelitian berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Sistem informasi manajemen memiliki peranan penting dalam keberlangsungan instansi-instansi pemerintahan khususnya di lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau dalam menyajikan hingga pada proses penyaluran sebuah informasi. Sistem informasi manajemen mampu menciptakan penghematan dalam setiap kegiatan operasional yang dilakukan pihak pemerintah baik dari segi waktu, biaya serta tenaga para pegawainya. Dengan adanya sistem informasi manajemen juga merupakan salah satu upaya yang efektif dalam rangka meningkatkan kinerja para pegawai di lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau, karena setiap pegawai secara langsung berhadapan dengan sistem komputer yang kemudian didukung dengan kemampuan dan keterampilan yang baik pula dalam mengoperasikan

sistem komputer. Selain itu pihak pemerintah juga dapat dengan mudah dan lebih cepat dalam mendistribusikan sebuah informasi kepada pihak masyarakat. Dan yang terpenting adalah sistem informasi manajemen yang baik dapat menghasilkan sebuah informasi yang akurat, tepat dan cepat.

4. Saputra (2014)

   Penelitian yang dilakukan oleh Rahadian Saputra ini berjudul "Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) dan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng)". Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) dan Kinerja. Adapun lokasi penelitian ini berada di KPP Pratama Surabaya Gubeng yang bertempat pada Jalan. Sumatera No.22-24, Ketabang, Genteng, Kota Surabaya dengan mengambil teknik penelitian berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Penggunaan aplikasi SIDJP mudah dipelajari dengan bantuan tutorial berbentuk video, jelas dan dapat dimengerti dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP, pemahaman menu dan susunan menu aplikasi SIDJP, pemahaman item dari menu yang terdapat di aplikasi SIDJP dan cara atau proses dalam mencari dan mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan sehingga menjadi mahir dan mudah digunakan .Karena aplikasi SIDJP merupakan aplikasi yang simple dan praktis sehingga pengguna yaitu pegawai DJP tidak memerlukan usaha yang keras dalam menggunakannya.

5. Abdurahman (2015)

   Penelitian yang dilakukan oleh Sisilia Abdurahman ini berjudul "Implementasi Program E-Filling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro". Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Implementasi Program E-Filling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adapun lokasi penelitian ini berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro yang bertempat pada Jl. Teuku Umar No.17, Kadipaten, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur dengan mengambil teknik penelitian berupa wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian ini diketahui bahwa langkah-langkah dalam implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi eFiling belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena e-Filing belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tabel 3 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Objek Penelitian
1	Perdanawa (2010) Universitas Gadjah Mada	Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak pada seksi Pemeriksaan dan Fungsional di KPP Pratama Yogyakarta	Untuk menganalisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak pada seksi Pemeriksaan dan Fungsional di KPP Pratama Yogyakarta	Objek penelitian ini adalah Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak
2	Lestari (2013) Universitas Brawijaya	Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali)	Memperoleh gambaran keberadaan SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali dan untuk mengetahui efektifitas SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali.	Objek Penelitian ini adalah Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP)
3	Alandari (2013) Universitas Mulawarman	Peranan Sisem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau	Untuk menganalisis Peranan Sisem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau	Objek penelitian ini adalah Peranan Sisem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
4	Saputra (2014) Universitas	Analisis Penggunaan Aplikasi	Untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan aplikasi sistem informasi	Objek Penelitian ini yaitu Penggunaan

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Objek Penelitian
	Brawijaya	Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) dan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng)	direktorat jenderal pajak (SIDJP) yang sedang berjalan saat ini dan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.	aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.
5.	Abdurahman (2015) Universitas Brawijaya	Implementasi Program E-Filling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro	Menganalisis serta menjelaskan implementasi program e-Filing dan untuk menjelaskan peran program e-Filing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.	Objek penelitian ini yaitu implementasi program e-Filing dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Hasil olahan peneliti (2017)

B. Tinjauan Teoritis

1. Sistem Informasi

a. Konsep Sistem

Suatu sistem secara umum dapat diartikan sebagai suatu susunan yang teratur yang terdiri dari masukan *(input)*, pengolahan dan keluaran *(output).* Masukan (input) masuk kedalam sebuah sistem lalu diolah oleh suatu unit olah kemudian dikeluarkan dalam bentuk keluaran (output). Menurut Richard et al. (1980) dalam Moekijat (1986: 3) mengatakan bahwa suatu sistem didefinisikan sebagai suatu gugus komponen-konponen yang dirancang untuk menyelesaikan

suatu tujuan tertentu sesuai dengan rencana. Terdapat dua definisi disini. Pertama, adanya *maksud*, atau *tujuan*, dimana sistem dirancang untuk mengerjakannya. Kedua, adanya suatu rancangan atau suatu susunan komponen-komponen. Akhirnya input informasi, energi (tenaga), dan bahan-bahan (material) harus dialokasikan sesuai dengan rencana.

Definisi lainnya dari sistem juga diungkapan oleh Prajudi (1979) dalam Moekijat (1986:3) yang menyatakan bahwa sistem adalah setiap sesuatu yang terdiri atas obyek-obyek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata-kaitan dan bertata-hubungan satu sama lain sedekimian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.

Menurut Nugroho (2008:17) sistem didefinisikan sebagai sekelompok elem yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan. Hal pertama yang perlu diperhatikan dalam suatu sistem adalah elemen-elemennya. Tentunya setiap sistem memiliki elemen-elemen sendiri, yang kombinasinya berbeda antara sistem satu dengan sistem lain. Namun demikian sistem dasarnya tetap sama.

Menurut McLeod (2009) dalam Rochaety et al. (2013:4) mengatakan bahwa sistem dapat diklarifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut ini:

a) Sistem diklarifikasikan sebagai sistem yang abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*phisical system*). Sistem yang abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Contohnya

sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan. Sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik. Contohnya sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan lain sebagainya.

b) Sistem diklarifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*). Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Misalnya sistem perputaran bumi. Sedangkan sistem buatan manusia adalah sistem yang melibatkan manusia dengan mesin tersebut atau disebut dengan human-machine system. Misalnya adalah sistem informasi akuntansi, karena smenyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi pada manusia.

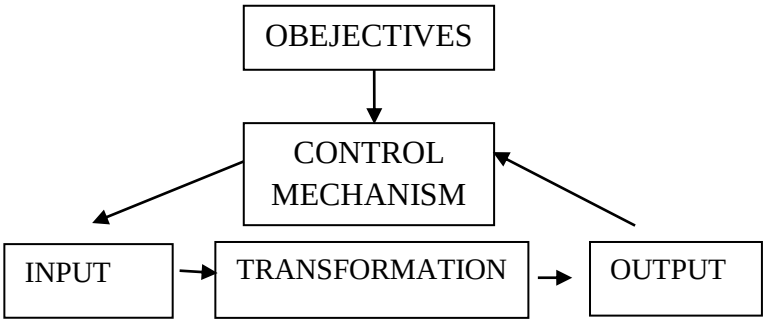
c) Sistem diklarifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tidak tertentu (*probabilistic system*). Sistem tertentu beroprasi dengan tingkah laku yang sudah diprediksi. Interaksi antara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sistem komputer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program yang dijalankan. Sistem tidak tertentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

d) Sistem diklarifikasikan sebagai sistem tertutup (*close-loop system*) dan sistem terbuka (*open-loop system*). Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja

secara otomatis tanpa adanya turut campur dari pihak luarnya. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem lainnya. Karena sistem terbuka dipengaruhi oleh lingkungan luarnya, maka suatu sistem harus memiliki sistem pengendalian yang baik. Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa, sehingga secara relatif tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis, terbuka hanya untuk pengaruh yang positif, artinya sistem terbuka adalah sistem yang tidak memiliki sasaran, pengendalian mekanis dan umpan balik. Sedangkan sistem yang tertutup yaitu sistem yang memiliki sasaran pengendalian mekanis dan umpan balik. Kedua jenis sistem tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1 Sistem Terbuka (*Open-Loop System*)

Sumber: MC Leod (2009)



Gambar 2 Sistem Tertutup (*Closed-Loop System*)

Sumber: MC Leod (2009)

Dari beberapa definisi diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa sistem adalah suatu komponen yang saling berhubungan, yang berupa masukan (*input*), proses, dan keluaran *(output)* yang dirancang untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu.

b. Konsep Informasi

Informasi sangat erat hubungannya dengan data. Informasi berasal dari sebuah data. Oleh karena itu, sebelum menjelaskan tentang informasi maka penulis akan menjelaskan arti dari data. Menurut O'Brien (2008: 38) yaitu data adalah fakta atau observasi mentah, yang biasanya mengenai fonomenal fisik atau transaksi bisnis. Sedangkan menurut Richard et al. (1980: 236) yang menyatakan bahwa data adalah fakta-fakta yang dipergunakan sebagai suatu dasar untuk perhitungan dan pengolahan meliputi serangkaian tindakan-tindakan atau operasi-operasi yang secara pasti mengarah pada suatu akhir.

Informasi ibarat darah yang mengalir dari dalam tubuh suatu organisasi sehingga informasi ini sangatlah penting di dalam suatu organisasi. Tanpa adanya suatu informasi, maka suatu sistem akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya mati. Informasi menurut Sutabri (2005:23) yaitu informasi adalah data yang diklarifikasikan atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Nilai informasi berhubungan dengan keputusan. Bila tidak ada pilihan atau keputusan, maka menjadi tidak diperlukan. Keputusan dapat beriksar dari keputusan berulang-ulang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang. Nilai informasi dilukiskan paling berarti dalam konteks sebuah keputusan.

Informasi menurut Nugroho (2008:15) adalah suatu pengetahuan yang berguna untuk pengambil keputusan. Segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan pada dasarnya dikelompokkan sebagai informasi. Informasi yang baik adalah informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan.

Menurut *Samuel El ion* (1992) dalam Rochaety et al. (2013:6) Informasi merupakan sebuah pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa (suatu obyek atau konsep) sehingga manusia dapat membedakan sesuatu dengan yang lainnya.

Menurut Rochaety et al. (2013: 7), kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktu dan relevan;

a. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas dan mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
b. 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 didapat, shingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

c. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab musabab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang leven dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli tehnik perusahaan.

Dari beberapa definisi diatas, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa informasi adalah suatu pengetahuan berupa fakta-fakta dan merupakan hasil pemprosesan dari suatu sistem yang digunakan dalam pengambilan suatu keputusan.

c. Konsep Sistem Informasi

Setelah membahas mengenai Sistem Informasi secara parsial kemudian akan dikemukakan beberapa Sistem Informasi secara umum menurut beberapa ahli yaitu:

Sistem informasi adalah gabungan dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, kebijakan dan prosedur yang terorganisir yang mampu menyimpan, mengambil, dan mendistribusikan informasi didalam organisasi (Faisal, 2008:48)

Menurut McLeod (2001:11), Sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi. O'Brien (2005:5) Sistem informasi merupakan kombinasi teratur apa pun dari organisasi-organisasi, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Menurut Kaneth & Jane Laudon (2008:15) sistem informasi didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan sistem informasi juga membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit dan menciptakan produk baru.

Menurut Sutarbi (2004:36) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang saling berhubungan yang berupa suatu masukan (input) yang berbentuk data, kemudian mengolahnya dan menghasilkan suatu keluaran (output) berupa informasi dan digunakan oleh manajemen dalam mengambil suatu keputusan pada suatu organisasi.

d. Komponen Sistem Informasi

O'Brien dan Marakas (2014: 33) menjelaskan bahwa komponen-komponen Sistem Informasi adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan bagian penting dari kegiatan operasi dari semua sistem informasi. Sumber daya manusia ini terdiri dari pengguna akhir dan

spesialis sistem informasi. Pengguna akhir (juga disebut dengan pengguna atau klien) adalah mereka yang menggunakan sistem informasi atau informasi yang dihasilkannya. Kebanyakan pengguna akhir dalam bisnis disebut dengan pekerja dengan pengetahuan, yaitu mereka yang menghabiskan kebanyakan dari waktu mereka untuk berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim dan kelompok kerja dan menciptakan, menggunakan, dan mendistribusikan informasi. Sedangkan spesialis sistem informasi adalah mereka yang mengembangankan dan mengoperasikan sistem informasi.

b. Sumber Daya Perangkat Keras

Konsep dari sumber daya perangkat keras termasuk semua perintah pengolahan informasi. Secara spesifik, hal tersebut termasuk bukan hanya mesin, seperti komputer dan perlengkapan lainnya, tapi juga semua media data, yaitu objek berwujud dimana data disimpan, dari lembar kertas menjadi cakram optik atau magnetis. Contoh dari perangkat keras dalam sistem informasi berbasis komputer adalah sistem komputer dan periferal komputer.

c. Sumber Daya Perangkat Lunak

Konsep dari sumber daya perangkat lunak termasuk semua perintah pengolahan informasi. Konsep umum dari perangkat lunak meliputi tidak hanya seperangkat instruksi pengoperasian yang disebut program, yang mengarahkan dan pengendalikan perangkat keras komputer, tetapi juga seperangkat instruksi pengolahan informasi yang disebut dengan prosedur

yang diperlukan oleh orang. Contoh dari sumber daya perangkat lunak adalah perangkat lunak sistem, perangkat lunak aplikasi, dan prosedur.

d. Sumber Daya Data

Data merupakan sumber daya organisasi yang berharga. Sumber daya data dari sebuah sistem informasi biasanya terognasisasi, disimpan dan diakses oleh berbagai teknologi manajemen sumber daya data kedalam basis data yang memiliki data yang diproses dan diorganisasi serta ke dalam basis pengetahuan yang memiliki pengetahuan yang memiliki pengetahuan dalam berbagai bentuk, seperti fakta, peraturan, dan contoh kasus mengenai praktik bisnis yang berhasil.

e. Sumber Daya Jaringan

Teknologi dan jaringan telekomunikasi, seperti internet, intranet dan ekstranet penting bagi keberhasilan kegiatan operasi pada seluruh organisasi. Jaringan telekomunikasi terdiri dari komputer, prosesor komunikasi dan perangkat lainnya yang saling berhubungan dengan media komunikasi dan dikendalikan oleh perangkat komunikasi. Konsep sumber daya jaringan menekankan bahwa teknologi dan jaringan komunikasi merupakan komponen sumber daya yang fundamental dari semua sistem informasi. Sumber daya jaringan termasuk media komunikasi dan infrastruktur jaringan.

f. Produk Informasi

Informasi dalam berbagai bentuk dikirimkan kepada pengguna akhir dan tersedia bagi mereka dalam aktivitas keluaran. Tujuan dari sistem

informasi adalah memproduksi produk informasi yang sesuai bagi pengguna akhir. Produk informasi yang umum termasuk pesan, laporan, formulir dan gambar grafis yang dapat saja diberikan dalam bentuk tampilan video, repsons audio, produk kertas, dan multimedia.

Tabel 4. Komponen-komponen sistem informasi

Sumber Daya Sistem informasi dan produknya
Sumber Daya Manusia Para pakar – sistem analisis, pembuat software, operator sistem Pemakai akhir – orang-orang lainnya yang menggunakan sistem
Sumber Daya Hardware Mesin – komputer, monitor video, *disk drive* magnetis, printer pemindai optikal Media – *floppy disk magnetic tape*, disk optikal, kartu plastik, formulir kertas.
Sumber Daya Software Program – program sistem informasi, program *spreadsheet*, program *word processing*, program penggajian.
Sumber Daya Data Deskripsi produk, catatan pelanggan, file kepegawaian, database persediaan
Sumber Daya Jaringan Media komunikasi, pemroses komunikasi, software untuk akses dan pengendalian jaringan

Sumber: O'Brien (2014:36)

e. Ancaman/ gangguan pada Sistem Informasi

Menurut McLeod & Schell (2008:272) menjelaskan bahwa ancaman keamanan informasi adalah orang, organisasi, mekanisme, atau peristiwa yang memiliki potensi untuk membahayakan sumber daya informasi perusahaan. Nugroho (2008:209) juga menjelaskan bahwa gangguan-gangguan/ancaman terhadap sistem informasi dapat dilakukan secara tidak sengaja ataupun secara sengaja. Ketidaksengajaan dapat terjadi karena:

a. Kesalahan teknis

Masalah perangkat keras (hardware problems), kesalahan penulisan sintak (syntax error), kesalahan logika (logical error) perangkat lunaknya.

b. Gangguan lingkungan

Gangguan lingkungan dapat berupa gempa bumi, kegagalan arus listrik karena petir, api, temperature tinggi, debu dan air, banjir, dan lain-lain.

c. Kesalahan manusia

Menggunakan data yang salah, mengoperasikan program dan basis data yang salah, serta menghapus data tanpa sengaja.

Gangguan yang sengaja dilakukan oleh manusia terkadang didapati untuk suatu tujuan tertentu seperti mencuri data, merusak data, dan lain-lain.

f. Menanggulangi Ancaman/Gangguan pada Sistem Informasi

Menurut Nugroho (2008:211) menjelaskan bahwa terdapat beberapa cara dalam menanggulangi ancaman/gangguan pada sistem informasi diantaranya adalah:

a. Membina internal user.
b. Memasang pengendalian-pengendalian di sistem informasi.
c. Memeriksa efektivitas pengendalian-pengendalian sistem informasi.
d. Merencanakan akibat gangguan.

Berdasarkan paparan di atas, keamanan sistem informasi ditanggulangi dengan cara membuat sistem dengan mengatur bagaimana jika terjadi *force majure* (kebakaran, huru-hara, bencana alam), membuat standar sistem backup, membuat aturan dengan menerapkan kegiatan backup secara berkala atau

menggunakan sistem cadangan, membuat membuat aturan baku tentang akses computer dan jaringan secara langsung misalnya kabel, server yang diletakkan di ruangan khusus, hub *router*, dan lain-lain.

2. Implementasi Sistem

a) Pengertian Implementasi Sistem

Menurut Stair dan Reynolds (2010) implementasi sistem merupakan suatu tahapan dalam implementasi yakni meliputi persiapan hardware, persiapan software atau pengembangannya, persiapan software atau pengembangannya, persiapan pengguna, perekrutan dan pelatihan karyawan, pelatihan data dan lokasi, instalasi, percobaan, start-up dan penerimaan pengguna.

b) Pendekatan Implementasi Sistem

Terdapat 4 pendekatan dasar pada tahap implementasi (McLeod, 2004) yaitu:

a. Percontohan (*Pilot*) adalah suatu sistem percobaan yang diterapkan dalam satu subset dari keseluruhan operasi seperti satu kantor atau daerah tertentu. Jika berhasil maka akan diterapkan pula pada seluruh bagian operasi satu kantor.
b. Serentak (*Immediate*) adalah pendekatan yang paling sederhana, yaitu peralihan dari sistem baru pada satu hari tertentu. Namun pendekatan ini hanya layak bagi perusahaan kecil atau sistem kecil, karena permasalahan waktu semakin besar saat skala operasi meningkat.
c. Bertahap (*Phased*) adalah pendekatan dimana sistem yang baru digunakan bagian per bagian pada suatu waktu.

d. Paralel (*Parallel*) adalah pendekatan dimana sistem lama harus dipertahankan sampai sistem baru diperiksa secara menyeluruh. Pendekatan ini memberikan pengamanan yang paling baik terhadap kegagalan, tetapi merupakan yang paling mahal karena kedua sumber daya dipertahankan

3. Peran Teknologi Informasi

Menurut Markus dalam Indrajit (2016:6) menyatakan bahwa teori yang paling banyak digunakan untuk melihat sejauh mana peranan teknologi informasi bagi sebuah perusahaan adalah dengan menggunakan kategori yang diperkenalkan oleh Markus, dimana menurutnya ada 5 (lima) peranan mendasar teknologi informasi disebuah perusahaan, masing-masing adalah fungsi operasional, fungsi pengawasan dan kontrol, fungsi perencanaan, fungsi komunikasi, dan fungsi interorganisasi.

a. Fungsi operasional

Fungsi operasional akan membuat aspek administrasi yang ketat dan teratur telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi. Karena sifat penggunaannya yang menyebar diseluruh fungsi organisasi, maka unit terkait dengan manajemen teknologi informasi akan menjalankan fungsinya sebagai *supporting aggency*, yaitu menyamakan peranan teknologi informasi sebagai penunjang berbagai kegiatan manajemen sebagai "*supporting activities*" atau membantu dalam berbagai aktivitas.

b. Fungsi *Monitoring dan Controling*

Fungsi *Monitoring* dan *Controling* mengandung arti bahwa keberadaan teknologi informasi akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan oleh aktivitas di level manajerial di dalam setiap fungsi manajer sehingga struktur organisasi unit terkait dengannya harus dapat memiliki *span of control* yang memungkinkan terjadinya interaksi efektif dengan para manajer di perusahaan terkait.

c. Fungsi *Planning and Decision*

Fungsi *planning and decision* mengangkat teknologi informasi ke tataran peran yang lebih strategis lagi karena keberadaannya sebagai *enabler* dari rencana bisnis perusahaan dan merupakan sebuah *knowledge generator* bagi para pimpinan perusahaan yang dihadapkan pada realitas untuk mengambil sejumlah keputusan penting sehari-hari. Tidak jarang perusahaan yang pada akhirnya memilih menempatkan unit teknologi informasi sebagai bagian dari fungsi perencanaan dan/atau pengambangan korporat karena fungsi strategis diatas.

d. Fungsi *Communication*

Fungsi *communication* secara prinsip termasuk ke dalam "firm infrastructure" dalam era organisasi modern dimana teknologi informasi ditempatkan posisinya sebagai sarana atau media individu perusahaan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi, dan berinteraksi.

e. Fungsi Interorganisasi

Fungsi Interorganisasi merupakan sebuah peranan yang cukup unik karena dipicu belakangan ini oleh semangat globalisasi yang memaksa

perusahaan untuk melakukan kolaborasi atau menjalin kemitraan dengan sejumlah perusahaan lain. Bahkan tidak jarang ditemui perusahaan yang cenderung melakukan kegiataan pengalihdayaan atau outsourcing sejumlah proses bisnis terkait dengan manajemen teknologi informasi ke pihak lain demi kelancaraan bisnisnya.

4. Administrasi Perpajakan

Menurut Rahayu (2010:93) administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama.

Menurut Rahayu (2010:93) mengatakan bahwa administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak.

Sistem administrasi perpajakan menurut Rosdiana dan Irianto (2011:103) mengatakan bahwa salah satu indikator administrasi yang baik adalah tingkat efisiensi. Efisiensi dapat dilihat dari dua sisi. Dari sisi fiskus pemungutan pajak dikatakan efisien jika biaya pemungutan pajak dilakukan oleh Kantor Pajak lebih kecil daripada jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan. Dari sisi Wajib Pajak, sistem pemungutan dikatakan efisien jika biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bisa seminimal mungkin. Dengan kata lain, pemungutan pajak dikatakan efisien jika compliance cost-nya rendah.

5. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi administrasi perpajakan menurut Rosdiana dan Irianto (2011:5) adalah reformasi perpajakan tidak selalu identik dengan modernisasi perpajakan. Sesuai dengan esensinya, reformasi perpajakan dalam hal ini reformasi perpajakan seharusnya merupakan perubahan yang sengaja dilakukan agar sistem administrasi dapat menjadi agen perubahan sosial sekaligus sebagai instrumen terjaminnya persamaan pilitik, keadaan sosial dan pertumbuhan ekonomi.

Menurut Rahayu (2010:98) tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa administrasi perpajakan yang ada disuatu negara mengimplementasikan struktur perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia baik itu peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Selain itu juga pengembangan teknologi informasi pada instansi perpajakan untuk mengimbangi keberadaan teknologi informasi yang telah dimiliki terlebih dahulu oleh Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi. Kemudian masalah perbaikan struktur organisasi instansi pajak, proses dan prosedur administrasi perpajakan, serta sumber daya finansial bagi pengembangan sarana dan prasarana yang menunjang perbaikan secara menyeluruh sistem perpajakan dan insentif yang cukup bagi pegawai pajak

6. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Pengertian SIDJP menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 160/PJ/2006 tanggal 6 November 2006 adalah sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat.

Menurut SE-19/PJ/2007 tanggal 13 April 2007 aplikasi SIDJP adalah aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang menggabungkan seluruh aplikasi perpajakan yang ada di DJP, yaitu SIP, SAPT, SISMIOP, SIG, dan SIDJP dalam versi yang sekarang. Komponen aplikasi SIDJP adalah core system, pembangkit kasus, workflow system dan profi wajib pajak.

Dalam Modul Penggunaan Sistem Informasi di Direktorat Jenderal Pajak (2009), pengertian SIDJP secara sempit atau SIDJP dalam versi yang sekarang adalah sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat.

SIDJP mempunyai 4 komponen utama di dalam nya yaitu:

a. *Core System*

   Core System merupakan tempat tersimpannya semua data-data yang berkenaan dengan Wajib Pajak, mulai dari permohonan NPWP hingga pemenuhan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Wajib Pajak tersebut seperti pembayaran dan pelaporan.

a. Pembangkit Kasus

Berdasarkan data-data yang ada dalam core system sebuah kasus dapat dimunculkan atau dibangkitkan. Ada tiga sumber pembangkit kasus dalam SIDJP, yaitu :

1) System

Kasus yang dibangkitkan secara system adalah kasus surat teguran baik untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun Tahunan. Kasus yang dibangkitkan oleh system tidak diperlukan input atau perekaman data oleh pegawai atau user.

2) Aplikasi Administrasi

Kasus yang dibangkitkan melalui Aplikasi Administrasi adalah kasus yang merlukan input atau perekaman data terlebih dahulu. Seksi-seksi yang dapat membangkitkan kasus melalui Aplikasi Administrasi antara lain Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Account Representative).

3) Case Management (Manajemen Kasus)

Para Account Representative (AR), selain dapat membangkitkan kasus melalui aplikasi administrasi, dapat juga membangkitkan kasus melalui Case Management (Manajemen Kasus).

b. Workflow System

Setelah sebuah kasus dibangkitkan oleh pengguna (user) SIDJP, maka data kasus tersebut akan masuk ke dalam Workflow System (sistem proses alur kerja) untuk diproses lebih lanjut. Untuk selanjutnya, Workflow System

ini dikenal dengan Manajamen Kasus (Case Management). Di dalam Workflow System ini terdapat proses input data tambahan, proses persetujuan atasan, hingga proses pencetakan dokumen.

c. Profile Wajib Pajak

Profile Wajib Pajak diharapkan bisa menjadi alat yang mendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengerahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap Data wajib Pajak. Karenanya, setiap proses kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing seksi di kantor pelayanan pajak secara langsung atau tidak langsung akan mengupdate profile wajib pajak.

7. Kinerja

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006:67)

Menurut Prawirosentono (1999 : 2) mendefinisikan kinerja sebagai *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja Organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi

tersebut (Bastian, 2001:329). Senada dengan pendapat Bastian tersebut, *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy* Tahun 2003 dalam Keban (2004 : 193), juga menyebutkan kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi diatas, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja organisasi adalah suatu gambaran berupa hasil yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan suatu tujuan, visi, misi dan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

C. Kerangka Berpikir

Dari pembahasan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti membuat alur penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dalam memahami pemikiran peneliti. Kerangka berpikir berisi tentang permasalahan penelitian dari hasil identifikasi dilapangan yang dikaitkan dengan teori yang berhubungan dengan permasalahan tersebut.

Dalam era informasi ini, sistem informasi sudah menjadi suatu kebutuhan pokok oleh setiap organisasi. Untuk mendapatkan suatu informasi yang berkualitas perlu adanya suatu sistem yang dapat mengolah data menjadi suatu informasi yang dibutuhkan bagi penggunanya. Keadaan ini mendorong manajemen dalam suatu organisasi untuk membuat sistem informasi agar dalam pelaksanaan aktivitasnya dapat efektif dan efisien serta tidak menyimpang dari perencanaan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut sebelumnya. Saat ini

sistem informasi telah digunakan pada semua organisasi komersial dan organisasi pemerintah.

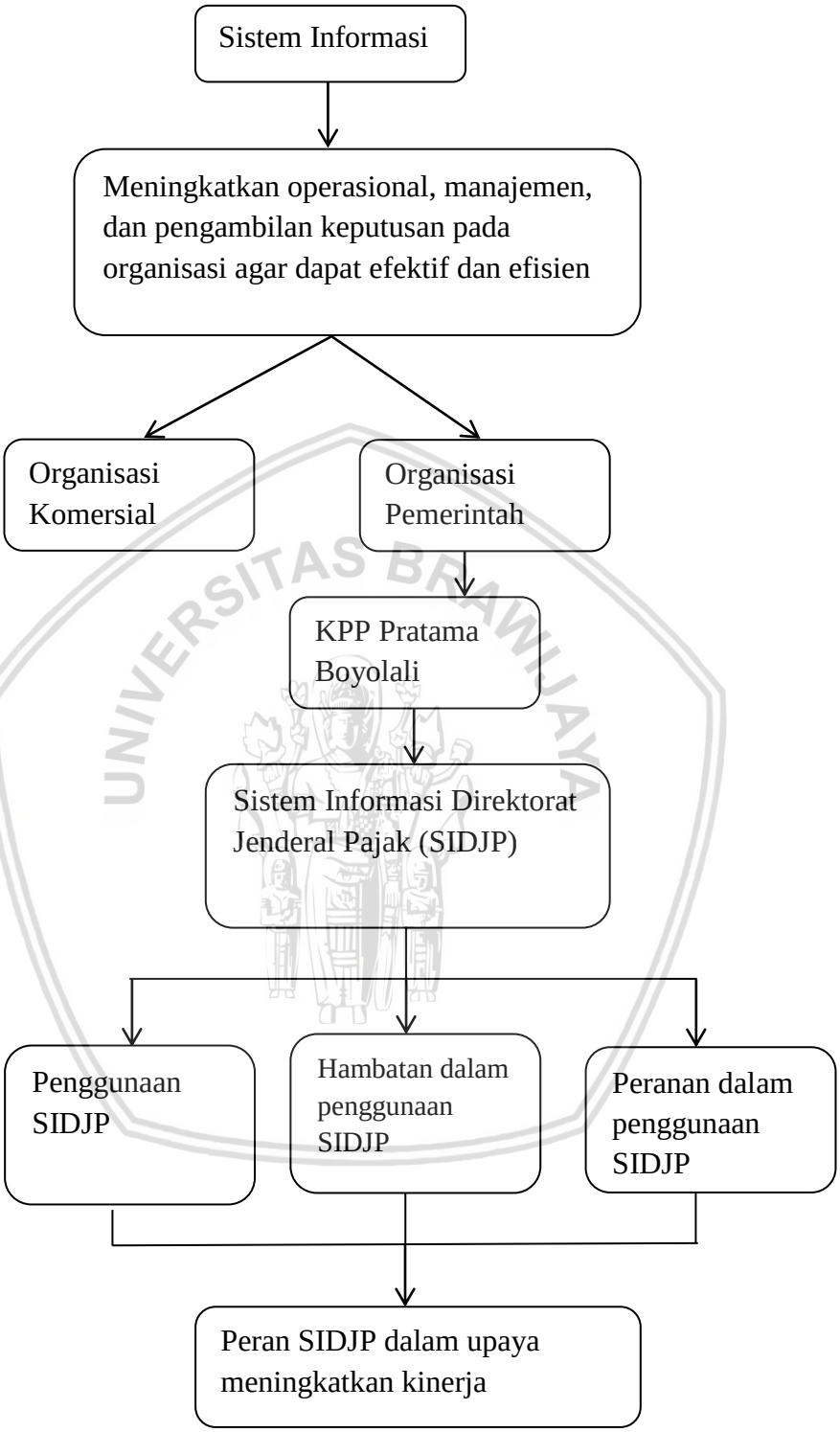
Pemanfaatan sistem informasi pada lingkup pemerintah diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam organisasi sehingga dapat meningkatkan juga penerimaan negara, salah satunya adalah pada KPP. Salah satu sistem informasi yang digunakan pada Direktorat Jendral Pajak adalah SIDJP. SIDJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan DJP yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu: *core system*; pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi dan manajemen kasus; *workflow system*; serta profil wajib pajak. SIDJP bertujuan menyediakan sarana pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. .

KPP Pratama Boyolali adalah salah satu KPP telah mengimplementasikan SIDJP pada semua unit bidang kerja dalam rangka penyelesaian berbagai pekerjaan dalam meningkatkan kualitas penyediaan informasi serta pelayanan yang cepat, handal dan akurat. SIDJP yang diterapkan oleh KPP Pratama Boyolali telah digunakan pada hampir seluruh KPP di Indonesia secara terintegritas. Melalui sistem informasi yang telah diterapkan oleh KPP Pratama Boyolali ini, diharapkan mampu mendukung berbagai pekerjaan sehingga sistem informasi ini dapat meningkatkan kinerja seluruh bidang kerja.

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Marina Lestari (2014) yang berjudul “Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

(SIDJP) (Studi pada KPP Pratama Boyolali)", menjelaskan bahwa penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali berperan penting dalam mendukung fungsi operasi KPP Pratama Boyolali yang bersifat manajerial serta memberikan informasi dan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Adanya aplikasi terpadu pada SIDJP memugkinkan para pengguna untuk menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan wewenang yang telah diberikan dalam organisasi KPP Pratama Boyolali, terutama dalam pengambilan keputusan karena kelengkapan informasi yang dihasilkan. Juga meningkatkan kemampuan pengguna dalam memberikan layanan kepada wajib pajak secara tepat dan akurat. Hal tersebut menunjukkan bahwa SIDJP mempunyai peranan penting dalam menyelesaikan berbagai tugas pada KPP Pratama Boyolali, sehingga SIDJP dituntut untuk dapat lebih efektif dan efisien sehingga dalam penerapanya dapat meningkatkan kinerja pada KPP Pratama Boyolali.

Menurut Kenneth and Jane *Laudon* (2008:15) menyatakan dengan adanya sistem informasi yang baik maka akan memudahkan pemakainya sehingga visi misi suatu organisasi akan tercapai. Peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang peran SIDJP agar penerapannya bisa lebih optimal, sehingga visi dan misi pada KPP Pratama Boyolali dapat meningkat. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan oleh peneliti, guna memudahkan dalam inti pemikiran peneliti, maka kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 5 Kerangka Berpikir

Sumber: *Hasil Olahan Peneliti (2017)*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2009: 4) menyatakan penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

Jenis penelitian kualitatif digunakan karena peneliti akan menganalisis peran dari SIDJP, selain itu peneliti juga mengumpulkan informasi dengan cara mewawancarai beberapa sumber terkait peran SIDJP pada KPP Pratama Boyolali. Maka dari itu jenis penelitian kualitatif dirasa tepat dalam penelitian ini.

B. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan pemahaman yang mendasari penelitian ini dan untuk memperjelas gambaran serta arahan pembahasan masalah, maka ruang lingkup penelitian dibatasi. Kajian tentang

"Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam upaya meningkatkan kinerja" peneliti membatasi pokok bahasan sebagai berikut:

1) Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.
2) Hambatan dan menanggulangi hambatan dalam penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.
3) Peran dalam penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.
    a. Fungsi Operasional
    b. Fungsi Communication
    c. Fungsi *Monitoring and Controling*
    d. Fungsi *Planning and Decision*
    e. Fungsi Interorganisasi

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di KPP Pratama Boyolali yang berlokasi pada Jalan Raya Solo-Boyolali km.24 Mojosongo, Kab. Boyolali, Jawa Tengah. Adapun alasan memilih KPP Pratama Boyolali karena lokasi KPP Pratama merupakan tempat yang strategis yaitu berada di pusat kota sehingga memudahkan akses bagi wajib pajak dan didukung dengan dekatnya bank-bank dan juga kantor pos Boyolali sebagai tempat pembayaran pajak. Sehingga dalam hal ini sistem informasi pada KPP ini lebih intensif digunakan.

D. Jenis dan sumber data

Jenis data penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang diamati dan dicatat pertama kali oleh peneliti. Sedangkan data

sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Jenis data yang dibutuhkan oleh peneliti adalah:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan atau data yang diperoleh secara langsung dari informan yang digunakan sebagai pendukung. Pada penelitian ini data yang paling banyak digunakan adalah wawancara. Narasumber berupa informan yang terdiri dari beberapa pihak dari KPP Pratama Boyolali yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

   a. 1 orang pegawai dibidang pelayanan pada KPP Pratama Boyolali.
   b. 1 orang pegawai dibidang pengolahan data dan informasi pada KPP Pratama Boyolali.
   c. 1 orang pegawai dibidang penagihan pada KPP Pratama Boyolali.
   d. 1 orang pegawai dibidang pemeriksaan pada KPP Pratama Boyolali.
   e. 1 orang pegawai dibidang Ekstensifikasi pada KPP Pratama Boyolali.

2. Data sekunder

   Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer berupa laporan, dokumen, catatan-catatan, dan arsip-arsip lain yang relevan dengan penelitian. Data sekunder pada penelitian ini adalah modul penggunaan SIDJP.

E. Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiono (2009: 224) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, kerna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini sebagaimana dijelaskan oleh Sugiono (2009: 225) yaitu:

1. Observasi

   Menurut Sugiono (2009: 226) menyatakan bahwa macam-macam observasi dibagi menjadi 3, yaitu observasi partisipatif, observasi terus terang dan tersamar, dan observasi tidak terstruktur. Sedangkan observasi pertisipatif dibagi menjadi 4, yaitu partisipatisi pasif (*passive participation*), partisipasi moderat (*moderate participation*), partisipasi aktif (*active participation*), dan partisipasi lengkap (*complete participation*). Pada penitian ini peneliti menggunakan observasi partisipatif dengan jenis partisipasi pasif (*passive participation*). Partisipasi pasif (*passive participation*) yaitu peneliti hanya datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Jadi peneliti mengamati, mencatat, kemudian peneliti membuat kesimpulan dari hasil ombservasi tersebut.

2. Wawancara

   Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiono (2009: 231) menjelaskan bahwa wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar

informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara tidak terstruktur atau terbuka. Menurut Esteberg (2002) dalam Sugiono (2009: 232) wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara secara garis besar berupa permasalahan yang akan ditanyakan. Oleh karena itu, sebelum peneliti akan melakukan wawancara maka peneliti akan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis secara garis besar sebagai pedoman dalam melakukan wawancara. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada satu pegawai tiap bidang kerja pada KPP Boyolali.

3. Dokumentasi

   Penggunaan data dokumentasi pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiono (2009: 240) menyatakan bahwa dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari sesorang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan handphone dan buku tulis dalam melakukan dokumentasi.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pengumpulan data maupun informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun instrumen penelitian dalam melakukan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri

   Peneliti adalah instrumen yang paling penting dalam sebuah penelitian. Tanpa adanya peneliti itu sendiri, maka penelitian tidak akan bisa dilakukan. Menurut Nasution (1998) dalam Sugiono (2009: 223) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

2. Pedoman wawancara

   Pedoman wawancara adalah pedoman yang digunakan dalam proses wawancara yang berupa daftar pertanyaan yang disusun oleh peneliti sebelum melakukan wawancara sehingga dapat memudahkan peneliti dalam proses wawancara kepada narasumber. Pedoman wawancara bertujuan agar pencarian data yang dilakukan peneliti dapat sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Peralatan penunjang

   Peralatan penunjang adalah perlatan yang digunakan oleh peneliti dalam menunjang proses penelitian. Peralatan penunjang dapat berupa catatan

dan alat tulis. Alat-alat ini berguna dalam menangkap informasi yang dilakukan peneliti pada suatu penelitian. Catatan dan alat tulis dapat digunakan peneliti dalam mencatat semua percakapan atau kejadian dengan sumber data.

4. Alat dokumentasi

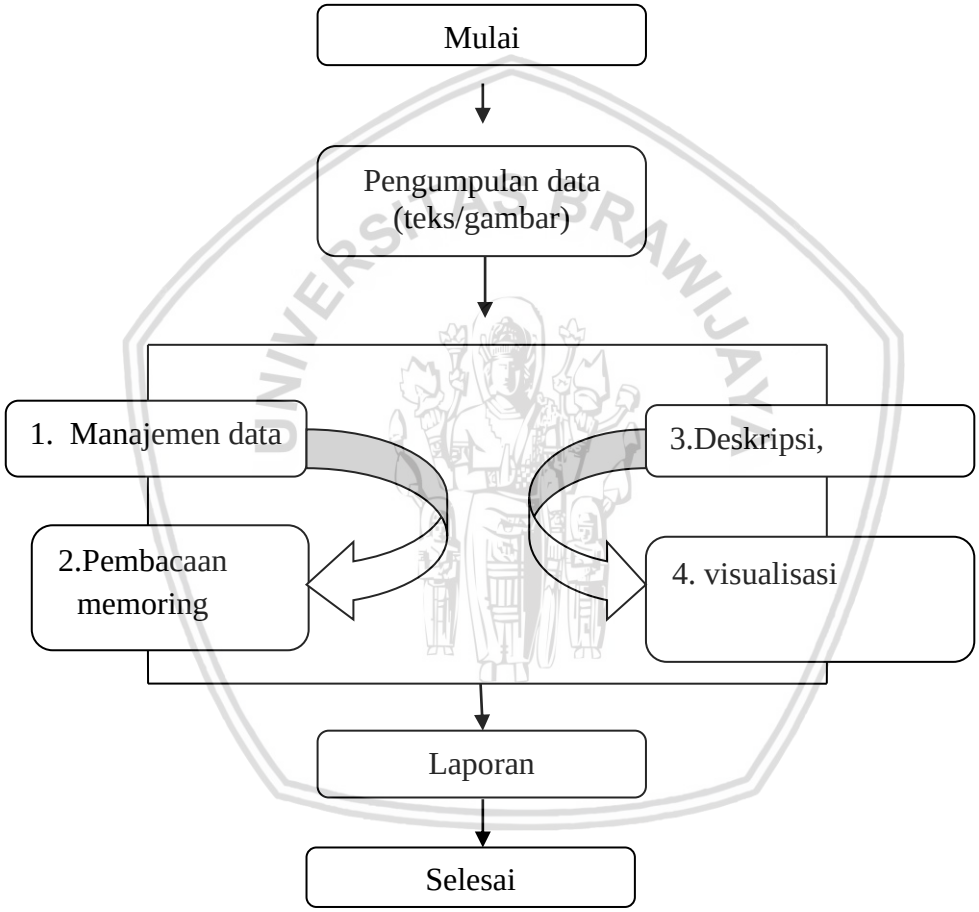
   Alat dokumentasi adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam merekam atau mengambil gambar dalam proses penelitian. Dengan adanya alat dokumentasi, maka keabsahan data yang diperoleh dalam penelitian akan lebih terjamin karena adanya bukti dokumentasi. Peneliti menggunakan telepon genggam (*handphone*) dan kamera untuk merekam dan mengambil gambar.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

G. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan metode analisis model Cresswell dalam penelitian ini. Langkah-langkah dalam menganalisis data digambarkan oleh Cresswell (Creswell, 2014:255) sebagai berikut :

Gambar 6 Analisis Data Penelitian Kualitatif



Sumber : Diadopsi dari Analisis Data Kualitatif Cresswell, 2014.

Pada gambar 6 (enam) menujukan bahwa analisis data dimulai dari pengumpulan data yang berupa teks dan/atau gambar. Untuk menghasilan hasil akhir berupa laporan maka prosedur dalam penelitian berupa manajemen data, pembacaan memoring, deksripsi, klasifikasi, penafsiran, penyajian dan visualisasi

harus dilakukan agar hasil akhir lebih baik. Adapun penjabaran tentang analisis data kualitatif menurut Creswell dalam Herdiansyah (2010:164), antara lain :

1. Pengumpulan Data

Sebelum melakukan analisis data, hal pertama yang harus dilakukan peneliti yaitu melakukan pengumpulan data yang telah diperoleh berupa transkrip hasil wawancara maupun dokumentasi. Transkrip wawancara nantinya dibandingkan kedalam tulisan sesuai dengan hasil wawancara informan yang nantinya akan diwawancara. Data-data yang terkumpul merupakan data primer dan sekunder yang selanjutnya dianalisis peneliti dan dijelaskan pada tahap selanjutnya. Hal ini berguna agar data yang diperoleh peneliti dapat dipilah lagi sehingga akan mendapatkan data yang diinginkan oleh peneliti.

2. Manajemen Data

Berdasarkan gambar diatas, manajemen data mengawali proses analisis data. Penelitian biasanya mengorganisir data yang telah diperoleh ke dalam *file* komputer dan dikonversikan menjadi satuan-satuan teks yang sesuasi (sebagai contoh : sebuah kata, kalimat, atau cerita lengkap) baik menggunakan tangan atau komputer untuk melakukan analisis. Hasil dari wawancara dan dokumentasi selanjutnya ditempatkan kedalam *database* untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh peneliti untuk melakukan analisis akan lebih optimal.

3. Pembacaan *Memoring*

Langkah berikutnya yang harus dilakukan peneliti adalah membaca keseluruhan transkrip wawancara berulang kali, memahami dan memaknasi kontennya sebelum dipecah menjadi bagian-bagian. Saat memaknasi isi transkrip, biasanya peneliti meletakan memo di bagian tepi dari transkrip untuk membantu proses eksplorasi data. Memo terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu memo prosedural dan memo analisis. Memo prosedural berisi apa yang akan dilakukan peneliti dan bagaimana hal tersebut dapat dilakukan, sedangkan memo analisis yakni memuat ide atau konsep penting yang muncul di pikiran peneliti. Hal ini bertujuan agar saat melakukan penelitian, wawasan peneliti akan lebih luas yang membuat peneliti dapat mengembangkan pernyataan yang telah dibuat sebelumnya.

4. Mendeskripsikan, Mengklasifikasi, dan Menafsirkan Data

Tahap pembentukan kode merupakan jantung dari analisis data kualitatif. Peneliti membuat deskripsi secara detail, mengembangkan tema dan memberikan penafsiran menurut sudut pandang informan dan dari berbagai prespektif yang ada dalam literatur. Proses dimulai dengan mengelompokan data berupa teks ataupun visual menjadi kategori informasi yang lebih kecil, selanjutnya adalah tahap klasifikasi, yaitu memilah informasi dan mencari kategori, tema, atau dimensi informasi, setelah tahap klarifikasi adalah tahap menafsirkan data, yaitu pemaknaan terhadap data. Hal ini merupakan proses yang dimulai dengan pembentukan tema lalu disusul dengan pengorganisasian tema menjadi

suatu abstraksi yang lebih luas untuk memaknai data. Peneliti akan menghubungkan penafsirannya dengan literatur yang ada.

5. Menyajikan dan Memvisualisasikan Data

Tahap ini merupakan fase akhir pada gambar diatas. Peneliti diharuskan untuk mengorganisasikan informasi secara sistematis, menggabungkan dan merangkai keterkaitan antar data. Cara menyajikan data dapat dikemas dalam bentuk teks, tabel, bagan, atau gambar. Tentunya sel-selnya memuat teks bukan angka. Hal ini bertujuan ketika peneliti menyajikan data secara visual dengan menggunakan teks, tabel, bagan atau gambar membuat pembaca lebih mudah memahami tentang apa yang sedang diteliti dan membuat pembaca tidak jenuh dalam membaca.

H. Keabsahan Data

Peneliti menguji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yaitu proses *check and recheck* antara satu sumber dengan sumber lainnya. Menurut Moleong (2014:330), Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dalam penelitian ini, menurut Sugiyono (2009:274) menjelaskan bahwa triangulasi sumber adalah teknik keabsahan dapat yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada 6 orang. Data dari 6 sumber tersebut tidak bisa

dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari 6 sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya diminta kesepakatan dengan 6 sumberadataatersebut.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KPP Pratama Boyolali

1. Sejarah KPP Pratama Boyolali

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali atau lebih dikenal dengan KPP Pratama Boyolali didirikan berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomer 55/PMK.01/2007 pada tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomer 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal. Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali mulai beroperasi pada tanggal 30 Oktober 2007 sesuai dengan Keputusan Diretur Jenderap Pajak Nomer KEP-141/PJ/2007 tanggal 3 Oktober 2007 tentang Penerapan Organisasi dan saat mulai beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta, serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Penyuluhan, Pelayanan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I, Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sebelum berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali, telah berdiri Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan KP PBB. Kantor

ini menangani administrasi Pajak Bumi dan Bangunan PBB dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan BPHTB yang wilayah kerjanya meliputi Kabupaten Boyolali dan Kabupaten Sragen. Sedangkan untuk penanganan Pajak Pertambahan Nilai PPN, Pajak Pendapatan Barang Mewah PPnBM Kabupaten Boyolali ditangani oleh KPP Pratama Surakarta.

Dengan adanya modernisasi dan reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, maka fungsi kerja instansi vertikal seperti KPP, KP PBB, Karikpa Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak serta KP4 Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan digabungkan menjadi KP2KP Kantor Penyuluhan, Pelayanan dan Konsultasi Perpajakan dan KPP Pratama. Dengan adanya peraturan dari Dirjen Pajak, maka di Boyolali dibangunlah KPP Pratama Boyolali yang terletak di Jalan. Solo – Boyolali Km 24, Mojosongo, Boyolali.

2. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali terletak di Jalan Solo-Boyolali Km 24, Mojosongo, Boyolali memiliki wilayah kerja yang melayani seluruh Kabupaten Boyolali. Letak Geografis Kabupaten Boyolali adalah 110o 22’ – 110o 50’ Bujur Timur dan 7o 36’ – 7o 71’ Lintang Selatan, dengan ketinggian antara 75 s.d 1500 meter diatas permukaan laut. Batas-batas wilayah Boyolali:

a. Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Karanganyar, Kebupaten Sukoharjo, Kabupaten Sragen dan Kota Surakarta.

b. Selatan : Berbatasan langsung dengan Klaten dan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)
c. Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Magelang dan Kabupaten Semarang.
d. Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Semarang dan Kabupaten Grobogan.

Luas Kabupaten Boyolali adalah 101.510,1995 Ha yang terdiri dari sawah seluas 22.946,6594 Ha dan tanah kering 78.536,5361 Ha. Wilayah ini terdiri dari:

1. Kecamatan Boyolali
2. Kecamatan Mojosongo
3. Kecamatan Teras
4. Kecamatan Banyudono
5. Kecamatan Sawit
6. Kecamatan Sambi
7. Kecamatan Ngemplak
8. Kecamatan Simo
9. Kecamatan Nogosari
10. Kecamatan Klego

11. Kecamatan Andong

12. Kecamatan Karanggede

13. Kecamatan Wonosegoro

14. Kecamatan Kemusu

15. Kecamatan Juwangi

16. Kecamatan Ampel

17. Kecamatan Musuk

18. Kecamatan Cepogo

19. Kecamatan Selo

3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali adalah sebagai berikut :

a. Kepala Kantor.

b. Subbagian Umum

c. Seksi PDI

d. Seksi Pelayanan

e. Seksi Penagihan

f. Seksi Pemeriksaan

g. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Deskripsi Tugas dan Jabatan

a. Kepala Kantor

Kepala kantor berkewajiban mengelola pelaksanaan, penyuluhan dan pengawasan Wajib Pajak dan bertanggungjawab atas pegawai kantor yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali

b. Subbagian Umum

Tugas yang dilaksanakan Bagian Umum adalah melaksanakan pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian keuangan, rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak. Terdiri dari 3 bagian sebagai berikut:

a) Bagian Kepegawaian

Tugas yang dilakukan oleh Bagian Kepegawaian subbagian umum:

1) Menerbitkan Surat Kenaikan Gaji Berkala.
2) Membuat usulan kenaikan tingkat.
3) Menerbitkan ijin cuti.
4) Membuat surat tugas dan surat dinas.
5) Mengirim pegawai yang menerima panggilan untuk mengikuti Diklat, seperti diklat dasar pemeriksa pajak, diklat internalisasi, kode etik pegawai dan sebagainya.
6) Menyusun dan melaporkan laporan kepegawaian meliputi daftar penyebaran pegawai, laporan penegakan disiplin pegawai,

laporan absensi pegawai, daftar pejabat yang meninggalkan wilayah kerja, laporan kegiatan kepangkatan dan sebagainya.

b) Begian Keuangan

Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Bagian Keuangan Sub bagian Umum, antara lain:

1) Membagikan gaji kepada pegawai KPP Pratama.
2) Membagikan uang makan kepada pegawai KPP Pratama.
3) Membagikan uang transport pengganti kepada pegawai yang telah melakukan perjalanan dinas.
4) Menyusun dan melaporkan laporan-laporan yang menjadi tanggungjawab Bagian Keuangan.
5) Menyusun daftar permintaan lembur bagi pegawai yang lembur.

c) Bagian Rumah Tangga

Tugas yang dilakukan oleh Bagian Rumah Tangga Sub bagian umum antara lain sebagai berikut:

1) Melakukan inventarisasi (pemisahan) barang-barang inventaris milik KPP Pratama dan melakukan perekaman inventaris dan penghapusan Barang Milik Negara pada KPP Pratama.
2) Merekam SPT tahunan pegawai-pegawai KPP Pratama Boyolali.

d) Bagian Sekretariat

Tugas yang dilakukan bagian sekretariatan antara lain sebagai berikut:

1) Menerima surat masuk dan memilah surat masuk untuk KPP Pratama Boyolali atau untuk pribadi pegawai kantor.
2) Merekam seluruh surat masuk untuk di disposisi kepala kantor.
3) Memvalidasi SSP (Surat Setoran Pajak), SPT (Surat Pemberitahuan), dan melegalisir surat yang memerlukan legalisir.
4) Mendistribusikan surat masuk ke per bagian. Surat masukk yang didistribusikan disesuaikan dengan disposisi yang telah didisposisi kepala kantor.
5) Menerima telpon masuk dari luar kantor dan disambungkan ke bagian yang bersangkutan.
6) Menerima fax dan didisposisi untuk didistribusikan sesuai disposisi kepala kantor.
7) Mengatur jadwal kepala kantor
8) Membuat jadwal acara untuk pegawai kantor yang bersifat rutin maupun tidak dan mengumumkan kepada seluruh pegawai kantor.

c. Seksi Penagihan

Tugas yang dilakukan oleh Seksi Penagihan adalah:

1) Menatausahakan urusan piutang pajak
2) Pemindaan dan angsuran tunggakan pajak.
3) Usulan penghapusan piutang pajak.

4) Melakukan pencabutan STTs (Surat Tanda Terima Setoran) PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) Tahun Pajak sebelumnya.
5) Melakukan konfirmasi STTS PBB tahun Pajak sebelumnya dalam Sektor Perkotaan.
6) Melakukan pemanggilan dan himbauan pembayaran pajak.
7) Membedah tunggakan Wajib Pajak.
8) Melakukan penagihan aktif terhadap tunggakan pajak yang telah jatuh tempo.
9) Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.

d. Seksi Pemeriksaan

Merupakan peralihan dari Tata Usaha atau Administrasi Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Seksi Pemeriksaan antara lain sebagai berikut:

1) Menyusun rencana kerja pemeriksaan.
2) Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan.
3) Menyusun dan mengkoordinasi Daftar Nominatif Wajib Pajak yang akan diperiksa.
4) Menerbitkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SPPP) dan mendistribusikannya ke Seksi Fungsional.
5) Melaksanakan pengawasan, pelaksanaan jadwal pemeriksaan sesuai dengan rancana kerja yang telah diterapkan.
6) Melakukan pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan.

7) Memproses SPT Lebih Bayar Wajib Pajak patuh.
8) Melakukan pemeriksaan setiap Wajib Pajak yang SPT nya menunjukan lebih bayar.
9) Melakukan administrasi pemeriksaan pajak lainnya.
10) Menyusun laporan atau surat tanggapan atas permasalahan yang berkaitan dengan Seksi Pemeriksaan.
11) Menyusun laporan-laporan Seksi Pemeriksaan.

e. Seksi Fungsional

Merupakan peralihan dari Fungsional Pemeriksa di Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Tugas yang dilaksanakan oleh Seksi Fungsional antara lain:

1) Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak (SPPP) kepada Wajib Pajak.
2) Menyelesaikan pemeriksaan SPPP dengan diterbitkan Laporan Pemeriksaan Pajak.

f. Seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi)

Merupakan gabungan antara Seksi DAI dan Seksi penerimaan, peralihan dari Seksi penerimaan dan keberatan pada KPP, subsie penerimaannya beralih ke Seksi PDI, sedangkan subsie keberatannya ditandatangani oleh Kantor Wilayah (Kanwil) modern. Tugas-tugas yang dilakukan oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) antara lain sebagai berikut:

1) Membantu instalasi aplikasi e-NPWP diseksi Ekstensifikasi.

2) Melakukan pendaftaran Wajib Pajak secara masal dan pencetakan kartu NPWP dengan aplikasi PWPM dan e-NPWP.
3) Melakukan perekaman mutkhir dan NIR (Nilai Induksi Rata-rata) untuk penetapa NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) PBB tahun berikutnya.
4) Melakukan perekaman SPT masa dan SPT Tahunan.
5) Melakukan perekaman SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) dan denda pajak Bumi dan Bangunan.
6) Menyimpan data-data informasi perpajakan untuk keperluan penyajian data.
7) Membantu seksi lain jika mengalami kesulitan atau kerusakan pada komputer.
8) Mengawasi pemasangan jaringan dan perangkat komputer yang dilakukan oleh pihak ketiga.
9) Melakukan persiapan hardware dan software sehubungan dengan kegiatan cetak.
10) Melakukan penataan IP (Internet Protocol) Address untuk jaringan komputer dan melakukan perekaman data objek PBB berdasarkan pemohon Wajib Pajak.
11) Membuat daftar penerimaan dan realisasi penerimaan pajak KPP.
12) Membuat rekonsiliasi atas realisasi penerimaan pajak KPP.

g. Seksi Pelayanan

Merupakan perubahan nama dari Seksi Tata Usaha Perpajakan (TUP) pada KPP dan Seksi Penetapan KPPPBB. Tugas yang dilakukan oleh seksi Pelayanan antara lain sebagai berikut:

1) Menerbitkan NPWP dan PKP bagi Wajib Pajak baru.
2) Menatausahakan formulir SPT Tahunan PPh dalam rangka persiapan pengiriman SPT Tahunan kepada Wajib Pajak.
3) Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP).
4) Memberikan jawaban permintaan konfirmasi dan klarifikasi data dari KPP lain.
5) Mengarsip data Wajib Pajak yang berkaitan dengan Pajak PPh dan PPN.

h. Seksi Waskon (Pengawasan dan Konsultasi)

Merupakan gabungan seksi PPh Orang Pribadi, PPh Badan, PPh Pemotongan dan Pemungutan dan PPN. Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Seksi Waskon antara lain sebagai berikut:

1) Pembuatan profil Wajib Pajak.
2) Pembuatan Ikhtisar Wajib Pajak.
3) Penyelesaian Permohonan Pemindah bukuan Wajib Pajak.
4) Pengawasan terhadap mekanisme dan tatacara pembayaran penyetoran maupun pelaporannya termasuk dalam penerapan aturan-aturan perpajakannya.
5) Meninjau potensi perpajakan di setiap kecamatan di Boyolali.

6) Melayani konsultasi langsung dengan Wajib Pajak terkait perpajakan Wajib Pajak.

i. Seksi Ekstensifikasi

Tugas-tugas yang dilakukan oleh Seksi Ekstensifikasi perpajakan antara lain sebagai berikut:

1) Membuat Laporan Data Potensi Wilayah KPP Pratama.
2) Menyelesaikan pemberian NPWPorang Pribadi melalui Pemberi Kerja atau Bendaharawan Pemerintah.
3) Membuat Laporan Kegiatan Penerbitan NPWP Ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan KPP Pratama Boyolali.

5. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak

Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

Sedangkan Misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

1) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
2) Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
3) Aparatur pajak yang berintegritas. kompeten dan profesional; dan
4) Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

B. Penyajian Data

1. Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali

Penggunaan SIDJP secara modern tidak hanya pada satu unit kerja DJP tertentu, namun kepada seluruh KPP di seluruh Indonesia. KPP yang merupakan unit kerja dari DJP telah mengalami moderenisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi bukan pada jenis pajak sejak tahun 2002. Sehingga terdapat tiga jenis KPP modern: Kantor Wilayah (Kanwil), KPP Madya, dan KPP Pratama. KPP Pratama menangani wajib pajak yang paling besar dibanding KPP lainnya. SIDJP pada KPP Pratama diharapkan dapat menghasilkan output dan outcome yang lebih baik dan berkualitas, sesuai dengan tujuan awal dibangunnya SIDJP.

SIDJP merupakan perkembangan aplikasi dari SIPMOD (Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi). Perkembangan SIDJP dilakukan secara bertahap diseluruh Indonesia seiring dengan Modernisasi Perpajakan. SIDJP mulai diberlakukan secara bertahap, serentak pada tahun 2013 seluruh Indonesia. KPP Pratama Boyolali mulai mengimplementasikan SIDJP pada tahun 2008 pada semua unit bidang kerja dalam rangka penyelesaian berbagai pekerjaan sesuai fungsi dari setiap seksi bidang. Sebagaimana dijelaskan oleh Mas Samudi selaku Staf Seksi Ekstensifikasi mengenai sejarah mulai diimplementasikan nya SIDJP di KPP Pratama Boyolali.

Kode DP3: RM-1-01 (lampiran 3-halaman 119)
SIDJP itu mulai digunakan di KPP Pratama Boyolali pada tahun 2008, karena kan kita 2008 itu mulai modern, tapi untuk bagian timur itu mulai digunakannya tahun setelah tahun 2008. Jadi bertahap gitu perkembangannya.

Jadi yang buat SIDJP itu dari pihak direktorat jenderal pajak. Karena ada copyright nya itu dari direktorat jenderal pajak.

Pernyataan diatas juga dilengkapi oleh Mas Billy selaku Staf Seksi Pemeriksaan mengenai sejarah mulai diimplementasikan nya SIDJP di KPP Pratama Boyolali.

Kode DP4: RM-1-01 (lampiran 4-halaman 124).
SI itu saat ini itu basis data yg dimiliki DJP, salah satu basis data yg dimiliki oleh DJP sebenarnya sudah agak lama juga, SI itu ada sudah sejak modern, jadi dulu itu ada sistem yg namanya SIPMOD yg kemudian berubah menjadi SIDJP, saat modern jadi SIDJP ini ambil alih fungsi SIPMOD, cuman tidak serentak, jadi tidak langsung berubah semua jadi berubah cuman diKPP tertentu. Sementara yg diluar jawa itu belum. Jadi baru serentak berubah dari SIPMOD ke SIDJP itu pada tahun 2013.

Penjelasan tersebut juga dilengkapi oleh Mas Radit selaku Staf Seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi) mengenai sejarah mulai diimplementasikan nya SIDJP di KPP Pratama Boyolali.

Kode DP1: RM 1-01 (lampiran 1-halaman 108)
Jadi SIDJP itu adalah implementasi modern. Kalau dulu pakenya itu SIPMOD. Nah kalau itu kan berdasarkan dengan jenis pajak. Kalau sekarang kan jadi SIDJP, nah kalau SIDJP itu harus berdasarkan dengan fungsi. Jadi harus sesuai dengan fungsi, seperti fungsi dipenagihan, fungsi di pemeriksaan dll, naah fungsi itu dijabarkan dalam SIDJP. Jadi SIDJP harus selaras dengan bentuk organisasi.

Penggunaan SIDJP diharapkan dapat memberikan hasil kerja yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Yang mendasari ada nya SIDJP adalah agar dapat membantu penyelesaian berbagai pekerjaan serta dapat mempermudah pegawai yang dalam menyelesaikan berbagai tugas secara terintegrasi karena semua pekerjaan yang diselesaikan dengan sistem akan

lebih cepat dibanding menggunakan cara manual. Sebagaimana dijelaskan oleh Mbak Yesi selaku Staf Seksi Penagihan mengenai hal yang mendasari adanya SIDJP.

Kode DP2: RM 1-01 (lampiran 3-halaman 115)
Yang mendasari mungkin untuk memudahkan pekerjaannya kita aja, karna WP yang kita hadapi kan banyak banget kalo pake manual pasti akan sulit juga untuk menghandel sebanyak itu, kalo sistem kan datanya ada kita tinggal milih mana dulu WP yang mau ditangani dan perlu ditindak lanjuti yang penting itu yang mana.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh Pak Aris selaku Staf Seksi Penagihan mengenai hal yang mendasari adanya SIDJP.

Kode DP5: RM 1-01 (lampiran 5-halaman 130)
Tujuan nya otomatis pasti mempermudah pegawai dalam menyelesaikan tugas, agar lebih terstruktur dan terdokumentasi, berbeda kalau kita mengerjakan secara manual kan.

Setiap karyawan pada KPP Pratama Boyolali dapat mengakses SIDJP, namun pengaksesan nya terbatas hanya sesuai wewenang pekerjaan masing-masing pegawai. Namun berbeda hal nya dengan kepala seksi, setiap kepala seksi dapat melihat pekerjaan yang dilakukan bawahan nya pada SIDJP. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Bapak Radit selaku Staf Seksi PDI mengenai siapa sajakah yang dapat mengakses SIDJP.

Kode DP1: RM 1-01 (lampiran 1-halaman 107)
Yang bisa mengakses hanya orang yg berkepentingan saja. Jadi kalau untuk mengakses itu semua karyawan bisa, cuman tiap pegawai Cuma bisa menggunakan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Jadi kayak yang didepan kan ada penerimaan, nah dia ya Cuma bisa mengakses penerimaan saja. Jadi Cuma bisa menggunakan sesuai tugasnya saja. Sesuai dengan tupoksinya saja.

Pengelolaan data pada aplikasi SIDJP hampir semua proses administrasi sudah online atau terhubung dengan kantor pusat DJP. Jadi pihak KPP Pratama Boyolali hanya bisa melihat data yang telah diproses namun sudah tidak bisa melakukan perubahan jika terjadi kesalahan, apabila terjadi kesalahan untuk mengubahnya pihak KPP Pratama Boyolali melakukan konfirmasi ke Kantor pusat. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Bapak Radit selaku Staf Seksi PDI terkait pengembangan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP1: RM 1-01 (lampiran 1-halaman 109)
intinya pengembangan SI itu, SIDJP itu kan terpusat. Semua pelaporan langsung masuk ke pusat. Jadi ga ada server lokal. jadi semua pelaporan pekerjaan yang kita lakukan akan masuk ke pusat langsung. Seumpama kita melakukan pekerjaan, terus ternyata setelah terecord pekerjaan kita ada yang salah, yaudah kita harus melaporkan kepusat untuk konfirmasi membetulkan pekerjaan tadi. Kan ada feed backnya ya. Naah kalo SIDJP itu feed backnya langsung ke pusat, makanya pertanggungjawaban nya juga ada di pusat.

SIDJP pada KPP Pratama Boyolali didukung dengan sarana dan prasana yang lengkap seperti hardware atau komputer yang berspesifikasi memadai dan setiap pegawai mendapatkan satu komputer, software SIDJP juga sudah bertampilan baik dan absolut dan terdapat beberapa server seperti SIDJP 5, SIDJP 7, SIDJP 10, dan juga disedaiakan jaringan internet yang berkecepatan tinggi. SIDJP juga menyediakan sumber daya data terkait profil wajib dan juga pajak sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Kelengkapan serta kualitas sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung penggunaan SIDJP sehingga pengelolaan data berjalan dengan

baik. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mas Radit selaku staf seksi PDI terkait saranan dan prasana untuk mendukung SIDJP.

Kode DP1: RM 1-01 (lampiran 1-halaman 108)
Sarana dan prasarana ya, kalo untuk hardware kami memberikan fasilitas komputer dengan cpu bekecepatan 2,1 ghz, dan ram 4 giga, jadi sudah terbilang cepat lah agar komputer gak ada yang lambat. Terus untuk software kita dari pihak DJP udah ngasih tampilan yang absolut, tampilan nya jelas dan bahasa mudah dimengerti sama pemakainya. Terus semua komponen dalem nya juga udah disediakan dalam memudahkan pegawai buat nyelesain tugas. Kalau dulu sempat kurang bagus karna yang bikin SIDJP itu adalah pihak ke tiga. kan yang buat orang luar, jadi bahasa nya kurang bisa dimengerti. Akhirnya dulu itu banyak yang gak nyambung. Itu dari tahun 2007 sampai tahun 2011. Nah baru baru ini habis tahun 2012 itu yang bikin kita sendiri. Dari pihak DJP sendiri yang buat jadi secara kosakata kita bisa mengerti. Terus untuk jaringan, kita sudah menyediakan LAN dan internet kita pake speedy. Terus untuk sumber daya data, ya dalam sidjp itu kan ada menu profil wajib pajak dan menu laporan laporan yang berisi tentang laporan yang dikelompokkan berdasarkan fungsi dari setiap seksi.

Keperluan penggunaan SIDJP di setiap seksi memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Seksi Pemeriksaan menggunakan SIDJP dalam mencetak LHP (Laporan Hasil Pemeriksaan), penerbitan SPPP (Surat Perintah Pemeriksaan Pajak), penghapusan NPWP, dan penghapusan PKP. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Bapak Billy selaku Staf Seksi Pemeriksaan terkait pekerjaan yang dilakukan menggunakan SIDJP.

Kode DP4: RM 1-01 (lampiran 4-halaman 125)
Kalau dipemeriksaan, pekerjaan terkait SIDJP itu seperti mencetak LHP, Laporan Hasil Pemeriksaan, kemudian sebagai tugas petugas pemeriksa pajak, penerbitan SPPP (Surat Perintah Pemeriksaan Pajak), terus terkait pemeriksaan tujuan lain seperti penghapusan NPWP, atau penghapusan PKP, itukan kita harus menginput juga di SIDJP juga. Nah itu biasanya kalo di bagian pemeriksaan. Kalo untuk seksi lain sih berbeda juga tugasnya.

Seksi Penagihan menggunakan SIDJP dalam hal memonitoring tunggakan wajib pajak, untuk membuat produk penagihan seperti Surat Paksa

dan Surat Teguran, dan untuk membuat pengawasan piutang pajak. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mbak Yessi selaku Staf Seksi Penagihan terkait pekerjaan yang dilakukan menggunakan SIDJP pada Seksi Penagihan.

Kode DP2: RM 1-01(lampiran 2-halaman 103)
Kalo dipenagihan biasanya buat memonitoring tunggakan wajib pajak, kita mengecek apakah ada WP yang mempunyai tunggakan, kalo ada ya nanti kita proses buat dilakukan penagihan pajak. Terus biasanya buat penerbitan produk penagihan kayak Surat Teguran sama Surat Paksa. Kalau yang lain nya ya kayak misal nyari data piutang pajaknya trus tindakan penagihannya udah sampai mana itu terekam di SIDJP cuman kan masih ada sebagian ada yag harus di input dari kita sendiri gak langsung otomatis jadi mungkin kalo ada input yang salah atau kelewat belum diinput jadi mungkin gak valid gitu datanya.

Seksi Pelayanan menggunakan SIDJP dalam hal input data data awal dan mencetak permohonan wajib pajak, pengecekan laporan perpajakan, untuk mencetak produk hukum seperti pemindahbukuan (PBK), Surat Keterangan Bebas (SKB), dan mencetak surat kelebihan pembayaran dari WP. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Pak Aris selaku Staf Seksi Pelayanan terkait pekerjaan yang dilakukan menggunakan SIDJP pada Seksi Pelayanan.

Kode DP5: RM 1-01(lampiran 5-halaman 131)
Kalau dibagian saya mas, dibagian pelayanan SIDJP itu dipake buat menginput data awal wajib pajak yang nanti nya bakal masuk ke profil wajib pajak di menu SIDJP nya. Kalau tugas saya mencetak produk hukum antara lain ada pemindahbukuan (PBK), Surat Keterangan Bebas (SKB), terus mencetak surat kelebihan pembayaran dari WP, nah semua produk itu dicetak melalui SIDJP. Kalo untuk hal lain yang pake SIDJP ya paling untuk mengecek laporan pajak sudah benar apa belum.

Seksi Ekstensifikasi menggunakan SIDJP dalam hal untuk melihat data wajib pajak, dan melihat riwayat kewajiban pajak dan untuk melihat riwayat laporan SPT dari seorang WP yang kemudian menjadi acuan dalam

melakukan tindakan penagihan pajak. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mas Samudi selaku Staf Seksi Ekstensifikasi terkait pekerjaan yang dilakukan menggunakan SIDJP pada Seksi Ekstensifikasi.

Kode DP3: RM 1-01(lampiran 3-120)
Tugasnya saya diekstensifikasi untuk melihat WPnya terus saya liat riwayat pembayarannya, terus liat riwayat laporan SPT nya. Nanti ada kewajiban perpajakan yang terpenuhi atau tidak, kalau ada nanti saya masukkan SIDJP terus menggunakan manajemen case itu melakukan tindakan selanjutnya untuk WP tersebut. Kalau yang lain nya untuk mencari WP,kalau Cuma tahu orang nya tapi tidak tau NPWPnya nanti bisa dicari menggunakan SIDJP. Atau kalau saya Cuma tahu nama usaha nya tapi tidak tau nama WP nya, saya bisa mencari nama WP dan NPWP nya lewat SIDJP. Terus untuk melakukan penagihan pajak atau membuat STP (Surat Tagihan Pajak) nanti juga menggunakan SIDJP dalam melakukan tindakan selanjutnya dalam melakukan penagihan pajak.

Seksi pengelola data dan informasi menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan 2 pengguna yaitu *operator console* (OC) dan pelaksana, fungsi aplikasi SIDJP 2 pengguna tersebut berbeda. Aplikasi SIDJP yang digunakan OC berfungsi sebagai melakukan penambahan Wajib Pajak atau menghapus Wajib Pajak dari Account Representative yang bersangkutan, mendaftarkan pegawai baru atau pindah masuk beserta tugas dan jabatannya sehingga data pegawai tersebut masuk dalam struktur kantor pelayanan pajak serta merekam data cuti pegawai. Sedangkan fungsi aplikasi SIDJP untuk pelaksana adalah merekam dan mencetak alat keterangan yang biasanya berupa data tentang wajib pajak dari pihak ketiga serta melakukan proses perekaman SPT Masa dan Tahunan, baik induk maupun lampiran, untuk semua jenis pajak. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mas Radit selaku Staf Seksi PDI terkait pekerjaan yang menggunakan SIDJP dalam Seksi PDI.

Kode DP1: RM 1-01(lampiran 1-halaman 108)
Dibagian PDI ya, kalau di PDI itu kalau ada kendala-kendala terkait permasalahan aplikasi yang digunakan sama tiap pegawai kan kami yang perbaikin. Untuk SIDJP sendiri kami juga yang bertanggung jawab, baik nanti ada kesalahan teknis seperti kabel yang putus sehingga nanti ada kerusakan di komputer kan kita yang perbaikin. Terkait jaringan juga kalau putus kan kita yang perbaikin. Pokoknya semua nya mulai dari instalasi dan perbaikan tiap komputer kita juga yang tanggung jawab. Kalau untuk pekerjaan yang menggunakan SIDJP itu kita ada 2 hal, yang pertama sebagai Operator Console (OC), nah tugas sebagai OC itu jika ada penambahan WP atau nanti ada penghapusan WP nanti kita pakai SIDJP buat memproses nya. Terus terkait kepegawaian, kita juga nanti yang input data data pegawai di KPP Pratama Boyolali, jika ada pegawai baru yang masuk kita input di SIDJP yang semuanya, ya dari nama nya, dari jabatan nya, dari asal KPP sebelumnya darimana, tugas nya apa aja ya kita yang input. Terkait cuti pegawai juga kita yang menginput ke SIDJP. Kalau untuk tugas pelaksana yang pakai SIDJP tuh biasanya buat mencetak alat keterangan dari WP sih mas, sama mungkin buat merekam SPT Masa dan Tahunan sih. Ya kalau dari kami mungkin itu mas.

2. Peran SIDJP dalam meningkatkan kinerja organisasi

a. Berperan dalam meningkatkan operasional organisasi

Setiap organisasi pemerintahan harus mampu mengidentifikasi operasi-operasi atau aktifitas yang terkait dengan kebijakan, tujuan serta sasaran dalam organisasi tersebut. Selain itu, organisasi pemerintahan juga harus mampu merencanakan serta mengendalikan operasi-operasi tersebut. Untuk dapat melaksanakan dan mengendalikan kegiatan operasional pada ruang lingkup kerja di lingkungan KPP Pratama Boyolali, SIDJP sangat diperlukan dalam setiap seksi yang ada pada KPP Pratama Boyolali. Keberadaaan SIDJP pada lingkungan KPP Pratama Boyolali sangat dibutuhkan, karena setiap aktifitas dan pekerjaan yang dilakukan setiap pegawai selalu berhubungan dengan SIDJP kecuali pada seksi Umum dan

fungsional karena tidak banyak dalam penggunaan SIDJP. Sebagaimana dengan penjelasan Mas Billy selaku Staf Seksi Pemeriksaan terkait dengan keberadaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP4: RM 1-01 (lampiran 4-126)
Sejauh ini mas kalo untuk keberadaan SIDJP itu sendiri memang harus ada. Karena toh ya basis data kita ada disana semua. Menurut saya sudah absolut SIDJP itu. Karena setiap pekerjaan yang saya lakukan itu memang harus menggunakan SIDJP.

Penggunaan SIDJP juga perperan dalam efisiensi atau penghematan baik waktu maupun tenaga pegawai. Hal ini tentu akan berbeda ketika pekerjaan yang dilakukan secara manual, dimana proses penyelesaiannya akan membutuhkan waktu yang lama serta tenaga yang lebih besar. Hal tersebut dijelaskan oleh mbak Yessi selaku Staf Seksi Penagihan terkait Peran SIDJP pada operasional organisasi pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP2: RM 2-01 (lampiran 2-117)
Mungkin untuk efisiensi waktu sama tenaga juga kan ya. seperti yang telah saya jelasin tadi, karna wp yang kita hadapi kan banyak banget kalo pake manual pasti akan sulit juga untuk menghandel sebanyak itu, kalo sistem kan datanya ada kita tinggal milih mana dulu wp yang mau ditangani dan perlu ditindak lanjuti yang penting itu yang mana. Jadi ga perlu repot.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh Pak Aris selaku Staf Seksi Pelayanan terkait Peran SIDJP dalam meningkatkan operasional organisasi.

Kode DP5: RM 2-01 (lampiran 5-117)
Kalau dibilang menghemat ya pasti menghemat, karena semua yang dilakukan secara tersistem itu akan lebih cepat. Lebih cepat dalam hal waktu sama tenaga, kita tinggal langsung input data ke SIDJP nanti udah terecord langsung.

SIDJP juga membantu agar penyelesaian pekerjaan pada setiap seksi diKPP Pratama Boyolali. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh pak Billy selaku Staf Seksi Pemeriksaan terkait peran SIDJP dalam meningkatkan operasional organisasi.

Kode DP4: RM 2-01 (lampiran 4-128)
Kalau untuk operasional organisasi di saya ya, secara format itu sudah ada fungsi case manajemen. Kan case manajemen itu digunakan untuk menyelesaikan kasus kan. Itu secara tidak langsung kita kan sudah ada hirarki pekerjaan kan mas. Jadi lebih ke membantu dalam penyelesaian tugas agar lebih cepat.

Penggunaan SIDJP juga berperan dalam peningkatan keamanan data karena setiap pekerjaan yang dilakukan dengan SIDJP akan lebih terdokumentasi, data nya akan langsung terecord ke pusat. Hal tersebut dijelaskan oleh Pak Radit selaku Staf Seksi PDI terkait peran SIDJP dalam meningkatkan operasional organisasi.

Kode DP1: RM 2-01 (lampiran 1-112)
kalau untuk manual kan kemunginan bisa hilang atau dihilangkan. Kalau sudah tersistem kan mau gak mau record nya sudah tersimpan didatabase. Jadi kalau mau membatalkan record yg sudah tersimpan pun harus menunggu persetujuan atasan. Untuk keamanan data jadi lebih aman..

Penggunaan SIDJP juga berperan dalam memudahkan pegawai dalam memperoleh informasi serta dapat meningkatkan kevalidan data informasi yang akan diperoleh. Dengan adanya data yang valid makanya akan meningkatkan pekerjaan yang lebih baik lagi. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mas Samudi terkait dengan peran SIDJP dalam meningkatkan operasional organisasi.

Kode DP3: RM 2-01 (lampiran 3-122)
Menurut saya sangat berperan, karena saya menggunakan data data kan dari SIDJP dan dari a-portal. Karena itu data yg dari kami, dan kami ketika memasukkan data itu harus login dulu, makanya kebenaran atas data diSIDJP itu mendekati kevalidan. Jadi itu sebagai dasar kami, kami bisa tahu nama WP dan NPWP nya itu lewat SIDJP, kami tahu WP melakukan usaha dimana itu lewat SIDJP, seperti itu.

b. Berperan dalam manajemen organisasi

Setiap organisasi pemerintahan, tentunya setiap tingkatan manajemen membutuhkan sistem informasi guna untuk mendukung operasi-operasi manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi. Operasi-operasi manajemen terdiri dari beberapa tahap, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Untuk dapat melaksanakan kegiatan manajemen pada ruang lingkup kerja di lingkungan KPP Pratama Boyolali, SIDJP sangat diperlukan dalam setiap seksi yang ada pada KPP Pratama Boyolali.

Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali berperan dalam meningkatkan kegiatan manajemen dalam fungsi pengawasan terkait kinerja pegawai. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mas Billy selaku staf seksi Pemeriksaan terkait peran SIDJP dalam mendorong kegiatan manajemen.

Kode DP4: RM 2-02 (lampiran 4-129)
Ya itu tadi, lewat case manajemen. Kan atasan bisa nolak, misalkan dia melihat kerjaan nya sudah benar atau belum, nanti ada log nya itu. Misalnya kerjaan itu sudah disubmit tanggal hari ini, jadi besok disetujui gitu. Jadi ada lognya. Seumpama belum disetujui, besok disubmit lagi atau lusa, nanti ada log nya disetujuin tanggal berapa. beberapa pekerjaaan di kita kan ada tenggang waktunya mas, kalo dipemeriksaan contohnya 6 bulan harus selesai pemeriksaan, jadi bakal susah kalo tidak ada lognya timeline kerjaan kita gitu mas. Jadi atasan bisa lihat pekerjaan bawahan. Kalau secara administratif bisa lihat dari SIDJP, tapi harus lihat fisiknya

juga kan ya. Terus habis itu nanti di approve atau enggak nya dilihat dari SIDJP, pengesahan tanda tangan nya juga dari SIDJP. Jadi ada lognya. Jadi dilog nya itu kan ada jejaknya semua kan ya. Ini seumpama satu pekerjaan itu terhambat, terhambatnya dimana sih. Misalnya dari saya harus ke seksi mana dulu, terus diterima atasan satu bulan kemudian itu lambatnya dimana sih, disaya apa disitu. Jadi fungsi pengawasannya ada.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh Pak Aris selaku Staf Seksi Pelayanan terkait peran SIDJP dalam mendorong kegiatan manajemen.

Kode DP5: RM 2-02 (lampiran 5-132)
Kalau untuk kegiatan manajemen digunakan untuk pengawasan, kan atasan bisa lihat pekerjaan bawahannya. Jadi untuk memonitoring. Kalau pekerjaan pegawai nya masih ada kesalahan, nanti atasan bisa tidak diaprove gitu lewat SIDJP. kalau dulu kan sewaktu pake SIPMOD monitoring nya masih pake manual, kalo sekarang sudah bisa lewat sistem. Jadi lebih cepet juga daripada sistem yang dulu.

Penggunaan SIDJP juga berperan dalam proses koordinasi antar pegawai, dengan ada nya SIDJP koordinasi kepada setiap pegawai akan menjadi lebih cepat dan terstruktur. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mbak Yessi selaku staf Penagihan terkait peran SIDJP dalam membantu manajemen organisasi.

Kode DP3: RM 2-02 (lampiran 3-118)
Buat manajemen organisasi ya? Kalau menurut saya, peran SIDJP buat manajemen organisasi itu untuk pengorganisasian ya. Biar lebih terstruktur gitu. Kan setiap pekerjaan pake SIDJP, nah kelihatan kan pekerjaan habis dr sini larinya terus kemana, dari seksi ini larinya ke seksi mana. Kan sudah otomatis. Jadi fungsi koordinasinya ada.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh mas radit selaku Seksi PDI terkait peran SIDJP dalam membantu manajemen organisasi.

Kode DP1: RM 2-02 (lampiran 1-113)
Yaa seperti yang saya jelaskan tadi, Jadi dengan adanya SIDJP SOP nya akan lebih jelas, setelah melakukan pekerjaan ini larinya kemana ke bagian

mana, jadi lebih jelas lebih otomatis. Nah kalau ga ada SIDJP kan contohnya dari pelayanan ini dikirim nya kemana, harus tanya dulu ke bagian lain atau buka dulu ke laporan tugas nanti sudah sampai mana pekerjaan tadi. Jadi sudah otomatis ketahuan siapa penanggung jawab nya atas pekerjaan tadi kalau pake SIDJP.

Terkait dengan SIDJP berperan agar pekerjaan lebih terstrukur dan terdokumentasi juga dijelaskan oleh Pak Aris selaku Staf Pelayanan terkait peran SIDJP dalam meningkatkan manajemen organisasi.

Kode DP5: RM 2-02 (lampiran 5-132)
Tujuannya otomatis pasti mempermudah pegawai dalam menyelesaikan tugas, agar lebih terstruktur dan terdokumentasi, berbeda kalau kita mengerjakan secara manual kan.

Penggunaan SIDJP juga berperan dalam perencanaan penggalian potensi WP. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mas Samudi selaku Staf Seksi Ekstensifikasi terkait peran SIDJP dalam membantu manajemen organisasi.

Kode DP3: RM 2-02 (lampiran 3-122)
Kalau untuk manajemen dalam organisasi, SIDJP itu kan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yg berhubungan dengan WP kan. Yg terkait dengan penggalian potensi. Itu membutuhkan SIDJP untuk perencanaan mana WP yang bisa diambil potensi pajaknya. Tapi ada seksi tertentu yg tidak begitu membutuhkan SIDJP. Seperti bagian umum dan fungsional itu tidak terlalu menggunakan SIDJP. WP. Kalau yg paling banyak menggunakan SIDJP itu seksi ekstensifikasi dan penagihan.

c. Berperan dalam pengambilan keputusan

Dalam sebuah organisasi pemerintahan setiap pegawai yang ada sangat dituntut untuk dapat memanfaatkan Sistem Informasi dengan baik. Apabila elemen-elemen tersebut dapat memanfaatkan Sistem Informasi dengan baik, maka baik pegawai maupun kepala seksi bagian, kepala

kantor dan yang lainnya yang berada di lingkungan KPP Pratama Boyolali dapat memperoleh sebuah informasi yang bermutu, bernilai dan berkualitas yaitu informasi yang relevan bagi organisasi tersebut, yang akurat dan tentu saja informasi yang valid dan tepat waktu sebagai bahan dalam pengambilan keputusan untuk memecahkan setiap permasalahan yang dihadapinya dalam proses pencapaian sasarannya khususnya.

Sistem Informasi memiliki peranan penting bagi setiap atasan dalam sebuah instansi pemerintahan khususnya di lingkungan KPP Pratama Boyolali dalam langkah pembuatan keputusan agar proses pekerjaan pada KPP Pratama Boyolali dapat berjalan maksimal sehingga dapat mencapai sasaran yang diinginkan. SIDJP mempunyai peran dalam pengambilan keputusan pada KPP Pratama Boyolali, namun setiap pegawai berbeda anggapan bahwa SIDJP dapat dijadikan sebagai pengambilan keputusan. Dilihat dari sisi pengambilan keputusan dalam menentukan target penerimaan, SIDJP hanya dijadikan sebagain salah satu dasar pengambilan keputusan, bukan sebagai acuan utama karena ada aplikasi lain yang lebih berpengaruh dalam pengambilan keputusan terkait target penerimaan pajak. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Pak Aris selaku Staf Seksi Pelayanan terkait peran SIDJP dalam pengambilan keputusan organisasi.

Kode DP5: RM 2-03 (lampiran 5-132)
Untuk pengambilan keputusan ya, digunakan pasti. Cuma sebagai dasar saja tapi. Karena kan terkait penerimaan pajak jumlahnya berapa itu ada MPN sama aporal. Seluruh penerimaan pajak ada disitu. jadi pengambilan keputusan lebih pake MPN sama aportal. Jadi kalau itu SIDJP cuma digunakan dalam pengambilan keputusan dalam pengawasan saja dalam data data basic saja. jadi untuk menentukan arah kedepannya penerimaan kedepan kita kan menggunakan target semua. Jadi bagaimana cara kita

untuk mencapai target tersebut penerimaan. Kalau menggunakan MPN kan tidak kelihatan, nah kalau lewat SIDJP kan kita bisa lihat wajib pajak ini setor pajak kapan, kemaren itu setor berapa, jadi seumpama turun atau apa segera kita konfirmasi dan klarifikasi kenapa bisa turun, jadi intinya untuk adminstrasi. Kita cocokkan di SIDJP, Wajib pajak ini sudah patuh atau belum, patuh dalam hal pelaporan pembayaran nah dari SIDJP kelihatan dari situ sudah otomatis ada diSIDJP. Kalau untuk pengambilan keputusan dia bukan alat utama ada yang lainnya sih untuk kebijakan organisas

Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mas Radit selaku Staf Seksi PDI terkait peran SIDJP dalam mendorong pengambilan keputusan.

Kode DP1: RM 2-03 (lampiran 1-112)
Kalau dilihat dari fungsi utama kpp dalam penentuan target penerimaan, untuk pengambilan keputusan iya tapi sebagai dasar saja bukan sebagai acuan, kalau sistem informasi yang paling ngaruh dengan penerimaan, ya aplikasi penerimaan, ada yang namanya MPN (Modul Penerimaan Negara). Kalau untuk pengambilan keputusan terkait penentuan target penerimaan itu cuma sebagai dasar. Kalau SIDJP itu intinya sebagai penyelesaian pekerjaan. Kalau untuk pengambilan keputusan, kan beda lagi nanti ada aplikasi pendukung itu namanya MPN, aportal itu kan banyak, ada setoran dari wajib pajak itu masuknya kesitu, bukan masuk ke SIDJP. Kalau disini itu pure untuk menyelesaikan pekerjaan saja.

Penjelasan tersebut dudukung oleh mas Samudi selaku Staf Seksi Ekstensifikasi terkait peran SIDJP dalam mendorong pengambilan keputusan.

Kode DP3: RM 2-03 (lampiran 3-123)
SIDJP digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, keputusan kan ada di manajemen atas kan ya. Tetapi itu sebagai dasar pengamblan keputusan, WP nya mau diapakan, kemudian terkait penerimaan pajak, itu juga diambil dari SIDJP. Itu bisa dijadikan sebagai salah satu acuan untuk target penerimaan kemaren, namun tidak sepenuhnya.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh Mas Billy selaku staf seksi Pemeriksaan terkait peran SIDJP dalam mendorong pengambilan keputusan.

Kode DP4: RM 2-03 (lampiran 4-129)
Kalau untuk pengambilan keputusan mungkin Cuma sedikit ya mas peran nya, kalau untuk pengambilan keputusan lebih menggunakan a-portal dan MPN sih mas.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh Mbak Yessi selaku Staf Seksi Penagihan terkait peran SIDJP dalam mendorong pengambilan keputusan.

Kode DP2: RM 2-3 (lampiran 2-118)
SIDJP. kan fungsi pokok KPP kan untuk memperoleh penerimaan pajak yang maksimal. Naah kalau terkait penerimaan mungkin SIDJP cuma buat dasar pengambilan keputusan saja. Kalau buat hal lain mungkin dari lihat data dari sisi wajib pajak nya aja sih. Kan kepala seksi jadi tahu wajib pajak mana yan mempunyai tunggakan pajak itu dari SIDJP. Jadi buat pengambilan keputusan tindakan selanjutnya buat dilakukan penagihan pajak.

3. Hambatan dan menanggulangi hambatan SIDJP

Penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali terkadang masih terdapat kendala gangguan diantaranya adalah masih lambat atau server down. Hal ini terjadi ketika banyak pengguna yang memakai SIDJP sehingga server nya penuh dan mengakibatkan lambat, tidak jarang juga SIDJP itu error hingga tidak bisa dipakai. Hal tersebut mengakibatkan terganggunya pekerjaan yang akan dilakukan oleh pegawai. Hambatan ini terjadi pada setiap pengguna SIDJP pada KPP Pratama Boyolali. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mas Billy selaku Staf Seksi Pemeriksaan terkait hambatan dalam penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP4: RM 3-01 (lampiran 4-129)
Jadi masih suka kadang nge-*lag* atau lambat gitu mas, kadang kalo lagi eror itu bisa seharian mas. Jadi kemudian ya cuman bisa mengerjakan yang offlane aja mas kalo jaringan nya lagi eror.misalnya harus mengerjakan Case Manajement hari itu, tapi karna trouble jadi susah juga.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Mas Radit selaku Staf PDI terkait hambatan dari penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP1: RM 3-01 (lampiran 1-112)
Kalau untuk server down itu biasanya terjadi kalau lagi ramai2nya penggunanya. Soalnya resiko server pusat ya seperti itu. Biasanya kalau tinggi2nya loadnya, tapi biasanya gak sampai down sih mas, biasanya paling Cuma jadi lambat aja. Kalau kejadian terakhir kemaren itu bisa down karna perpindahan server, biasanya sih awal2 tahun.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh Mas Samudi selaku Staf Ekstensifikasi terkait hambatan dari penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP3: RM 3-01 (lampiran 3-123)
Kalau salah satu hambatannya, kira kira itu masih suka lambat, tapi karena ada penambahan server jadi sudah tidak sesering dulu lambatnya.

Langkah yang dilakukan KPP Pratama Boyolali dalam mengatasi hambatan terkait SIDJP masih lambat atau server down adalah melakukan penambahan server. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mas Samudi selaku Staf Seksi Ekstensifikasi terkait langkah yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada SIDJP.

Kode DP3: RM 3-01 (lampiran 3-123)
Jadi kalau untuk masalah jaringan yg masih lambat, ada penambahan server yang dilakukan oleh DJP sehingga dapat mengatasi kendala tadi. Jadi sudah nggak sesering dulu lambatnya.

Penjelasan tersebut juga didukung oleh Mas Billy selaku Staf Seksi Pemeriksaan terkait langkah yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada SIDJP.

Kode DP4: RM 3-01 (lampiran 4-127)

Untuk kendala lambat itu kan kendala teknis kan, mungkin satelit ditambahkan atau gimana saya gak tau, kan SI itu ada beberapa server, ada SIDJP 7, 10, 5 itu kita bisa pindah ke server yang lain kalau memang server yang kita gunakan sedang lambat. Mungkin kalau masih lambat juga harus ditambahkan lagi.

Hambatan lainnya juga dirasakan berbeda-beda disetiap seksi. Diantaranya pada seksi pemeriksaan yang merasa bahwa harus ada pembaharuan aplikasi SIDJP lagi karena menganggap SIDJP itu belum praktis, jadi mengharuskan penggunanya untuk melakukan usaha lagi untuk menyelesaikan pekerjaan nya. Hal tersebut disampaikan oleh Pak Billy selaku Staf pemeriksaan terkait hambatan dari penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP4: RM 3-01 (lampiran 4-127)
Saat ini menurut saya harus ada pembaharuan lagi, maksudnya kalo dulu itu ada SIPMOD terus berubah menjadi SIDJP, kalo sekarang ada SIDJP yang harus berubah lagi menjadi SIDJP yang lebih menjadi *user friendly* lagi. Yang lebih interaktif gitu. Kita mau mengambil data tidak perlu aplikasi pihak ketiga, jadi langsung bisa gitu. Saat ini kan kendalanya gitu, biasanya orang orang DJP sendiri menciptakan aplikasi menyedot data dari SIDJP, bukan fungsi dari SIDJPnya sendiri itu. Jadi fungsi support nya mungkin yang dilebihkan. Jadi kalo sekarang kan kita cuman bisa liat basis data, kita lihat kan cuman tampilan nya saja, tapi untuk kita mengolah kan ada effort lagi. Kita harus berusaha lagi menyedot data, mengolah dulu, itu mbok dihilangkan. Proses itu diganti dengan yang lebih praktis lagi. Tapi kalau untuk tampilan dari SIDJP itu sudah absolut mas. Kalo masnya liat aplikasi lainnya di DJP itu ada SIDJP nine, kan sudah modern.

KPP Pratama Boyolali belum memberikan solusi dalam mengatasi hambatan terkait SIDJP itu belum praktis, jadi mengharuskan penggunanya untuk melakukan usaha lagi untuk menyelesaikan pekerjaan nya. Namun pegawai menggunakan aplikasi dari pihak ketiga dalam mengatasi hambatan tersebut. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mas Billy selaku Staf

Pemeriksaan terkait langkah yang telah dilakukan dalam menanggulangi hambatan dari penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP4: RM 3-01 (lampiran 4-128)
Jadi untuk kendala ketidakpratisan tadi, yang membuat solusi orang lain sih. Membuat aplikasi makro.jadi add on itu diexcel jadi kita mengambil data dari SIDJP, jadi bisa diterjemahkan ke data numerik di excel. Itu orang yg membuat sih, itu salah satu solusi dari kendala tersebut.

Gangguan lain pada seksi Penagihan yang dirasakan yaitu SIDJP dirasa belum otomatis dan masih melibatkan penginputan data lagi sehingga data yang disajikan terkadang masih tidak valid atau kurang akurat. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mbak Yessi selaku Staf Penagihan terkait hambatan dari penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP2: RM 3-01 (lampiran 2-116)
hambatannya, ya mungkin seperti tadi masih tidak semuanya yang otomatis masih melibatkan penginputan dari pegawainya jadi kadang ada yang tidak valid gitu dan kurang akurat datanya kayak misalnya menginput SKPKPP, pengembalian kelebihan pembayaran pajak, kita kan harus nunggu berkas surat dari seksi lain, lha kalo seksi lain tidak dikirim, kita tidak tau kalo ada terbit surat itu, jadinya harusnya mungkin utangnya sudah habis karna kita belum menerima berkasnya ternyata masih ada yang belum bisa kita input.

Langkah yang dilakukan KPP Pratama Boyolali dalam mengatasi hambatan terkait SIDJP dirasa belum otomatis dan masih melibatkan penginputan data lagi sehingga data yang disajikan terkadang masih tidak valid atau kurang akurat adalah melakukan penjagaan data secara manual dengan cara membuat catatan tersendiri agar data yang akan diinput dalam SIDJP bisa lebih valid dan akurat. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh mbak Yessi selaku Staf Penagihan terkait langkah yang telah dilakukan dalam menanggulangi hambatan dari penerapan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali.

Kode DP4: RM 3-01 (lampiran 4-116)

Kalo disini selain ngandalin sistem juga mengadakan penjagaan manual juga kaya semacam data base, kita juga nyatetin misal hutang yang terbit itu berapa trus sudah berkurang berapa itu juga kita punya catetan sendiri.

Berbeda lagi dengan gangguan SIDJP yang dirasakan oleh Seksi Ekstensifikasi yaitu tidak bisa melihat seluruh profil WP, hanya bisa melihat profil WP yang diampu didaerah KPP Pratama Boyolali saja sehingga tidak bisa melihat data WP yang memiliki usaha diwilayah KPP Pratama Boyolali namun NPWPnya berada di KPP lain. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mas Samudi selaku Staf Ekstensifikasi terkait hambatan dari penerapan SIDJP pada KPP Pramata Boyolali.

Kode DP3: RM 3-01 (lampiran 3-121)
jadi hambatan nya itu kami hanya diperbolehkan melihat data WP dikami, diwilayah yang kami ampuh. Nah itu sebenernya ketika ada WP di wilayah kami tapi memiliki usaha diwilayah kami tetapi tapi NPWP nya berada di KPP lain kami tidak bisa lihat.

Langkah yang dilakukan KPP Pratama Boyolali dalam mengatasi hambatan terkait tidak bisa melihat seluruh profil WP, hanya bisa melihat profil WP yang diampu didaerah KPP Pratama Boyolali saja sehingga tidak bisa melihat data WP yang memiliki usaha diwilayah KPP Pratama Boyolali namun NPWPnya berada di KPP lain adalah menyediakan aplikasi pendukung lain dalam melihat data WP tersebut, namun hanya bisa melihat nama dan NPWP nya saja, tidak bisa melihat pembayarannya. Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Mas Samudi selaku Staf Ekstensifikasi terkait langkah yang telah dilakukan KPP Pratama dalam menanggulangi hambatan dari SIDJP.

Kode DP3: RM 3-01 (lampiran 3-121)

Terus kemudian terkait yg kita tidak bisa melihat data dari WP lain, itu memang benar karena data WP itu rahasia negara. Jadi saya tidak bisa melihat semua WP, saya cuman bisa melihat WP yg saya ampuh saya. Karena itu sudah tertera dalam undang-undang, memang itu suatu rahasia negara. Jadi ketika saya tidak bisa melihat wajib pajak tadi, saya menggunakan aplikasi portal DJP jadi saya bisa melihat seluruh WP dan NPWPnya kecuali pembayaran.

C. Analisis Data

1. Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali

Sebelum menggunakan SIDJP KPP Pratama Boyolali menggunakan sistem informasi yang bernama SIPMOD (Sistem Informasi Perpajakan Modern), pada tahun 2008 KPP Pratama Boyolali sudah menggunakan SIDJP pada setiap seksi dalam menunjang proses pekerjaan pada KPP Pratama Boyolali. Implementasi SIDJP pada Direktorat Jenderal Pajak dilakukan bertahap, yaitu pada Pulau Jawa bagian tengah dan barat sudah mulai mengimplementasikan SIDJP pada tahun 2008, sedangkan untuk jawa timur dan luar pulau jawa baru mulai serentak mengimplementasikan SIDJP pada tahun 2013. Hal tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan McLeod (2004) yang mana salah satu pendekatan implementasi salah satunya dapat dilakukan secara bertahap pada suatu organisasi.

Pengelolaan data pada SIDJP hampir semua proses administrasi sudah online atau terhubung dengan kantor pusat DJP. Pihak KPP Pratama Boyolali hanya bisa melihat data yang telah diproses namun sudah tidak bisa melakukan perubahan jika terjadi kesalahan, apabila terjadi kesalahan untuk mengubahnya pihak KPP Pratama Boyolali melakukan konfirmasi ke Kantor

pusat. Pada hal ini, KPP Pratama Boyolali hanya menjadi *user* dan Direktorat Jenderal Pajak menjadi pengembang dari SIDJP. SIDJP saat ini juga sudah melalui pengembangan, pengembangan SIDJP pada tahun 2007 sampai tahun 2011 masih menggunakan pihak ketiga *developer* (pihak pengembang) nya, namun karena para pengguna SIDJP merasa kosakata yang ada pada SIDJP itu sulit dimengerti, maka pada tahun 2012 pihak Direktorat Jenderal Pajak menjadi pengembang aplikasi SIDJP itu sendiri.

Yang mendasari ada nya SIDJP adalah agar dapat membantu penyelesaian berbagai pekerjaan serta dapat mempermudah pegawai yang dalam menyelesaikan berbagai tugas secara terintegrasi karena semua pekerjaan yang diselesaikan dengan sistem akan lebih cepat dibanding menggunakan cara manual, karena banyak nya jumlah wajib pajak pada wilayah kerja di KPP Pratama Boyolali, maka dengan adanya SIDJP pegawai dapat meng-*handle* seluruh wajib pajak tersebut. SIDJP juga dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh pegawai KPP Pratama Boyolali, karena pada SIDJP berisi seluruh data dari seluruh wajib pajak termasuk data perhitungan, pembayaran dan pelaporan wajib pajak tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Kenneth and Jane *Laudon* (2008:15) yaitu dengan adanya sistem informasi maka organisasi akan menyediakan banyak informasi yang digunakan dalam mencapai visi, misi, kebijakan dan strategi organisasi sehingga karyawan organisasi dapat mengembangkan diri.

KPP Pratama Boyolali memberikan sarana dan prasarana yang baik dalam menunjang SIDJP sehingga dapat memberikan informasi yang akurat

dan handal. Sarana dan prasarana yang diberikan KPP Pratama Boyolali yaitu berupa komputer yang berspesifikasi memadai yaitu hardware (perangkat keras) atau komputer yang berspesifikasi memadai dan setiap pegawai mendapatkan satu komputer, software (perangkat lunak) SIDJP juga sudah bertampilan baik dan absolut dan terdapat beberapa server seperti SIDJP 5, SIDJP 7, SIDJP 10, dan juga disediakan jaringan internet yang berkecepatan tinggi. SIDJP juga menyediakan sumber daya data terkait menu profil wajib dan laporan-laporan sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Dan komponen terakhir yaitu pegawai dari KPP Pratama Boyolali sebagai pengguna akhir dari SIDJP itu sendiri.

Hal tersebut sudah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh O'Brien dan Marakas (2014:33) bahwa komponen dari Sistem Informasi adalah Sumber Daya Manusia yaitu pegawai dari KPP Pratama Boyolali selaku pengguna akhir dari SIDJP, Sumber Daya Perangkat Keras yaitu berupa komputer yang disediakan oleh KPP Pratama Boyolali, Sumber Daya Perangkat Lunak yaitu berupa aplikasi SIDJP yang mempunyai tampilan absolut dengan disediakan beberapa server, Sumber Daya Data yaitu berupa menu pada SIDJP terkait profil wajib pajak dan laporan-laporan, Sumber Daya Jaringan yaitu berupa LAN dan internet dan Produk Informasi yaitu Informasi yang diberikan dari SIDJP berupa data terkait seluruh wajib pajak pada KPP Pratama Boyolali.

Keperluan penggunaan SIDJP di setiap seksi memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Setiap seksi menggunakan SIDJP dalam menyelesaikan

berbagai pekerjaannya, kecuali seksi fungsional dan sub bagian umum. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, keperluan penggunaan SIDJP pada setiap seksi adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Penggunaan SIDJP pada setiap seksi

Seksi	Pekerjaan yang menggunakan SIDJP
Pemeriksaan	Mencetak LHP (Laporan Hasil Pemeriksaan), penerbitan SPPP (Surat Perintah Pemeriksaan Pajak), penghapusan NPWP, dan penghapusan PKP
Pelayanan	Menginput data-data awal wajib pajak dan mencetak permohonan wajib pajak, pengecekan laporan perpajakan, untuk mencetak produk hukum seperti pemindahbukuan (PBK), Surat Keterangan Bebas (SKB), dan mencetak surat kelebihan pembayaran dari wajib pajak.
Ekstensifikasi	Melihat data wajib pajak, dan melihat riwayat kewajiban pajak dan untuk melihat riwayat laporan SPT dari wajib pajak yang kemudian menjadi acuan dalam melakukan tindakan penagihan pajak.
Penagihan	Memonitoring tunggakan wajib pajak, untuk membuat produk penagihan seperti Surat Paksa dan Surat Teguran, dan untuk membuat pengawasan piutang pajak.
PDI	keperluan 2 pengguna yaitu *operator console* (OC) dan pelaksana, fungsi aplikasi SIDJP 2 pengguna tersebut berbeda. Aplikasi SIDJP yang digunakan OC berfungsi sebagai melakukan penambahan Wajib Pajak atau menghapus Wajib Pajak dari Account Representative yang bersangkutan, mendaftarkan pegawai baru atau pindah masuk beserta tugas dan jabatannya sehingga data pegawai tersebut masuk dalam struktur kantor pelayanan pajak serta merekam data cuti pegawai. Sedangkan fungsi aplikasi SIDJP untuk pelaksana adalah merekam dan mencetak alat keterangan yang biasanya berupa data tentang wajib pajak dari pihak ketiga serta melakukan proses perekaman SPT Masa dan Tahunan, baik induk maupun lampiran, untuk semua jenis pajak.
Pengawasan dan Konsultasi	Monitoring pelaporan kewajiban wajib pajak dan proses permohonan wajib pajak, memberikan informasi sebagai dasar pengawasan wajib pajak dan penyelesaian permohonan yang diajukan oleh wajib pajak.

Sumber: hasil olahan wawancara penulis (2018)

2. Peran SIDJP dalam meningkatkan kinerja organisasi

Menurut Indrajit (2016:6) menyatakan bahwa teori yang paling banyak digunakan untuk melihat sejauh mana peranan teknologi informasi bagi sebuah perusahaan adalah dengan menggunakan kategori yang diperkenalkan oleh Markus, dimana menurutnya ada 5 (lima) peranan mendasar teknologi informasi disebuah organisasi, masing-masing adalah fungsi operasional, fungsi pengawasan dan kontrol, fungsi perencanaan, fungsi komunikasi, dan fungsi interorganisasi.

a. Fungsi Operasional

Berdasarkan wawancara dengan mbak Yesi dan pak Billy menyatakan bahwa SIDJP berperan dalam meningkatkan operasional pada KPP Pratama Boyolali dalam hal penghematan waktu dan tenaga pegawai. Setiap pekerjaan yang dilakukan secara tersistem akan terdapat penghematan waktu dan tenaga dibandingkan dilakukan secara manual. Karena terdapat wajib pajak yang sangat banyak, maka SIDJP sangat diperlukan dalam menghandle seluruh wajib pajak tersebut. Jika pekerjaan dilakukan secara manual maka pekerjaan nya akan membutuhkan waktu yang lama dan tenaga yang sangat besar.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh pak Radit, Pak Billy dan Pak Aris, SIDJP juga berperan dalam peningkatan keamanan data karena setiap pekerjaan yang dilakukan dengan SIDJP data nya akan langsung tersimpan ke *database* pusat. Setiap pekerjaan yang dilakukan

secara manual mempunyai kemunginan bisa hilang atau dihilangkan. Berbeda dengan SIDJP, setiap pegawai yang melakukan pekerjaan menggunakan SIDJP maka datanya akan tersimpan ke pusat. Untuk membatalkan record yang sudah terekam dipusat pun juga harus menunggu atasan dan harus melakukan konfirmasi kepada pusat sehingga dalam hal ini keamanan datanya pun akan lebih aman.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Mas Samudi, SIDJP juga berperan dalam memudahkan pegawai dalam memperoleh informasi serta dapat meningkatkan kevalidan data informasi yang akan diperoleh. Dengan adanya data yang valid makanya akan meningkatkan pekerjaan yang lebih baik lagi. Sebelum mengakses SIDJP, pengguna diharuskan *login* terlebih dahulu menggunakan akun dari masing-masing pegawai, setiap masing-masing pegawai mempunyai *username* dan *pasword* tersendiri, sehingga data yang akan diambil akan mendekati kevalidan karena setiap data yang diinput kedalam SIDJP dikerjakan dengan oleh pegawai itu sendiri data yang diambil juga dari pegawai itu sendiri dan data tersebut tidak bisa diubah oleh orang lain.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa SIDJP mempunyai peran dalam fungsi operasional yaitu dalam membantu penghematan waktu dan tenaga pegawai, membantu dalam peningkatan keamanan data, dan memudahkan pegawai dalam memperoleh informasi serta dapat meningkatkan kevalidan data informasi yang akan diperoleh. Hal tersebut sudah sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Markus dalam Indrajit

(2016:7) bahwa fungsi operasional akan membuat aspek administrasi yang ketat dan teratur telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi. Karena sifat penggunaannya yang menyebar diseluruh fungsi organisasi, maka unit terkait dengan manajemen teknologi informasi akan menjalankan fungsinya sebagai *supporting aggency*, yaitu menyamakan peranan teknologi informasi sebagai penunjang berbagai kegiatan manajemen sebagai "*supporting activities*" atau membantu dalam berbagai aktivitas.

b. Fungsi *Monitoring dan Controling*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Mas Billy dan Bapak Aris, SIDJP berperan dalam manajemen organisasi terkait peningkatan fungsi pengawasan dan kontrol terhadap kinerja pegawai. Pada SIDJP terdapat menu case manajemen yang disana digunakan dalam standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus, standarisasi dokumen keluaran, sebagai panduan bagi *user* (pengguna) dalam menangani suatu kasus, memberikan notifikasi bila ada kasus yang harus dikerjakan, dan menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus perpajakan.

Pada menu case manajemen terdapat log atau keterangan apakah dokumen tersebut sudah disetujui oleh atasan atau belum disetujui dan terdapat tanggal juga ketika dokumen tersebut sudah disetujui oleh atasan. Pada hal ini kepala seksi dapat melihat dokumen atau kasus yang telah dikerjaan oleh staf nya, sehingga jika masih terdapat kesalahan

maka kepala seksi dapat tidak menyetujui atau mengaprove dokumen atau kasus yang dikerjakan oleh staf nya. Hal tersebut sudah sesuai teori yang disampaikan Markus dalam Indrajit (2016:7) bahwa fungsi *Monitoring* dan *Controling* mengandung arti bahwa keberadaan teknologi informasi akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan oleh aktivitas di level manajerial di dalam setiap fungsi manajer sehingga struktur organisasi unit terkait dengannya harus dapat memiliki *span of control* yang memungkinkan terjadinya interaksi efektif dengan para manajer di perusahaan terkait.

Setiap pekerjaan pada KPP Pratama Boyolali mempunyai tenggang waktu, misalnya pada seksi pemeriksaan sudah harus selesai melakukan pemeriksaan pajak selama 6 bulan, maka dari log atau keterangan pada menu manajemen case tersebut, kepala staf bisa melakukan monitoring jika terdapat suatu pekerjaan yang terhambat menjadi bisa tahu dimana pekerjaan itu terhambat pada seksi mana, kemudian kepala seksi dapat melakukan teguran agar bawahan segera menyelesaikan pekerjaan yang menyebabkan terhambat tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa SIDJP dapat membantu setiap kepala seksi dapat melakukan monitoring kepada bawahan nya sehingga kinerja pada KPP Pratama Boyolali dapat lebih meningkat lagi karena pada aplikasi sebelumnya yaitu SIPMOD belum terdapat log atau keterangan apakah dokumen atau kasus tersebut sudah disetujui atasan sehingga pengawasan

atau monitoring nya dilakukan secara manual dengan harus melihat berkas fisik.

c. Fungsi *Communication*

Menurut Markus dalam Indrajit (2016:7) menjelaskan bahwa fungsi communication secara prinsip termasuk ke dalam "firm infrastructure" dalam era organisasi modern dimana teknologi informasi ditempatkan posisinya sebagai sarana atau media individu perusahaan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi, dan berinteraksi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Mbak Yessi dan Mas Radit, SIDJP juga berperan dalam manejemen organisasi terkait koordinasi antar seksi satu ke seksi lain. Penggunaan SIDJP memudahkan antara satu seksi dengan seksi dalam berkoordinasi dan juga SOP (Standar Operasional Prosedur) akan menjadi lebih jelas karena pada menu case manajemen pada SIDJP setiap pekerjaan akan lebih jelas dari satu pekerjaan pada satu bagian akan lari ke bagian mana dan juga setiap kepala seksi mengetahui penanggung jawab nya siapa sehingga SOP nya akan lebih jelas. Pada aplikasi sebelumnya yaitu SIPMOD koordinasi antara satu seksi ke seksi lain masih secara manual yaitu masih harus bertanya ke seksi lain kemudian harus melihat laporan tugas untuk mengetahui sudah sampai seksi mana pekerjaan tadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa SIDJP mempunyai fungsi communication dimana SIDJP digunakan sebagai sarana atau media individu pada KPP Pratama

Boyolali dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi dan berinteraksi.

d. Fungsi *Planning and Decision*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada semua narasumber, SIDJP berperan dalam pengambilan keputusan diKPP Pratama Boyolali terkait penentuan target penerimaan pajak, namun hanya sebagai dasar karena ada aplikasi pendukung lain yang lebih berpengaruh dalam pengambilan keputusan seperti MPN dan aportal. Fungsi utama SIDJP adalah untuk membantu penyelesaian tugas pegawai pada DJP sehingga SIDJP hanya digunakan sebagai pengambilan keputusan yang bersifat dasar saja dalam mencapai penerimaan target pajak. Dengan adanya SIDJP maka pegawai dapat melihat wajib pajak yang belum menyetor pajak, dan juga jumlah setoran pajak yang telah dibayarkan wajib pajak sehingga jika terdapat penurunan penerimaan pajak maka KPP Pratama Boyolali dapat melakukan evaluasi terkait sebab penurunan pajak tersebut. Lalu dengan adanya SIDJP maka pegawai dapat mengetahui kepatuhan wajib pajak, jika ternyata wajib pajak tersebut belum patuh dalam hal pembayaran atau pelaporan maka akan dilakukan penagihan pajak sehingga dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam mencapai target penerimaan pajak KPP Pratama Boyolali.

Hal tersebut menjelaskan bahwa SIDJP berperan dalam pengambilan keputusan yang bersifat dasar karena ada alat utama dalam

pengambilan keputusan dalam kebijakan organisasi dan sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Markus dalam Indrajit (2016:7) menjelaskan bahwa fungsi *planning and decision* mengangkat teknologi informasi ke tataran peran yang lebih strategis lagi karena keberadaannya sebagai *enabler* dari rencana bisnis perusahaan dan merupakan sebuah *knowledge generator* bagi para pimpinan perusahaan yang dihadapkan pada realitas untuk mengambil sejumlah keputusan penting sehari-hari. Tidak jarang perusahaan yang pada akhirnya memilih menempatkan unit teknologi informasi sebagai bagian dari fungsi perencanaan dan/atau pengambangan korporat karena fungsi strategis diatas.

e. Fungsi Interorganisasi

Menurut Markus dalam Indrajit (2016:7) menjelaskan bahwa fungsi Interorganisasi merupakan sebuah peranan yang cukup unik karena dipicu belakangan ini oleh semangat globalisasi yang memaksa perusahaan untuk melakukan kolaborasi atau menjalin kemitraan dengan sejumlah perusahaan lain. Bahkan tidak jarang ditemui perusahaan yang cenderung melakukan kegiataan pengalihdayaan atau *outsourcing* sejumlah proses bisnis terkait dengan manajemen teknologi informasi ke pihak lain demi kelancaraan bisnisnya.

SIDJP berperan dalam fungsi interorganisasi, dalam hal ini dapat dilihat dengan SIDJP menggunakan server pusat yang menghubungkan dengan Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini menunjukan fungsi interorganisasi yang dilakukan KPP Pratama Boyolali yaitu dengan

Direktorat Jenderal Pajak dan fungsi interorganisasi merupakan fungsi yang harus ada pada sistem informasi yang menggunakan server pusat.

3. Hambatan dan Menanggulangi Hambatan dari Penggunaan SIDJP

Fungsi SIDJP untuk membantu berbagai pekerjaan pada KPP Pratama Boyolali dapat dikatakan sudah baik. Hanya saja selama proses penggunaannya berlangsung muncul hambatan dari SIDJP dalam menunjang berbagai pekerjaan pada KPP Pratama Boyolali. Berikut hasil analisis peneliti terkait hasil wawancara dengan informan mengenai hambatan SIDJP di KPP Pratama Boyolali.

a. Server *down* atau lambat

Salah satu resiko menggunakan server pusat adalah adanya server *down* atau menjadi lambat. Ketika suatu sistem informasi menggunakan server pusat dan pengguna dari server tersebut banyak maka akan menyebabkan penggunaannya menjadi lambat, tidak jarang juga SIDJP juga *down* hingga tidak bisa dipakai. Hal tersebut mengakibatkan terganggunya pekerjaan yang akan dilakukan oleh pegawai dan pegawai dituntut untuk pengerjakan pekerjaan yang bersifat *offlane* dahulu atau pekerjaan yang tidak menggunakan SIDJP. Server down biasanya terjadi pada awal tahun, atau ketika ada pemindahan server. Karena SIDJP mengandalkan jaringan, maka server itu sangat penting bagi SIDJP yang merupakan sistem yang terintegrasi ke seluruh Indonesia. Ketika server down akan

mengakibatkan pegawai bisa terganggu masalah akses informasi dan kesulitan mendapat data yang sifatnya penting dan mendesak.

Dari hambatan tersebut, KPP Pratama Boyolali sudah memberikan pencegahan ketika server akan *down* dengan melakukan pemberitahuan atau *early warning* pada hari sebelumnya atau pada pagi harinya ketika mulai waktu kerja, sehingga pegawai dapat melakukan pekerjaan yang bisa dilakukan secara *offlane* atau pekerjaan lain yang tidak menggunakan SIDJP. Pihak Direktorat Jenderal Pajak juga telah melakukan penambahan server setiap awal tahun, sehingga dapat mengurangi lambat ketika banyak pengguna yang menggunakan SIDJP.

b. SIDJP masih belum bisa otomatis atau masih harus melibatkan penginputan data lagi.

Penggunaan SIDJP tidak semuanya sudah otomatis, karena masih melibatkan penginputan dari pegawainya sehingga menyebabkan datanya kurang valid. Misalnya ketika menginput SKPKPP, pegawai diharuskan menunggu berkas surat dari seksi lain, jika seksi lain belum mengirim berkas, maka pegawai tersebut tidak akan mengetahui jika ada terbit surat tersebut. Sehingga seharusnya utang pajak tersebut sudah habis tetapi karna tidak menerima berkasnya ternyata masih ada yang belum bisa diinput.

Setiap seksi melakukan penjagaan data secara manual dengan cara membuat catatan tersendiri agar data yang akan diinput dalam

agar SIDJP bisa lebih valid dan akurat. Hal tersebut dilakukan karena SIDJP masih melibatkan penginputan dari pegawai di seksi lain, dengan melakukan penjagaan data secara manual, pegawai tidak perlu menunggu berkas dari seksi lain sehingga ketika terdapat suatu kasus, maka pegawai bisa langsung melakukan penginputan tanpa menerima berkas dari seksi lain.

c. **SIDJP dianggap masih belum praktis dan mengharuskan penggunanya untuk melakukan usaha lagi untuk menyelesaikan pekerjaan nya.**

Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali dirasa masih belum praktis karena masih harus melakukan *effort* (usaha) lagi untuk menyelesaikan pekerjaan. Pada saat ini pegawai hanya bisa melihat data Profil Wajib Pajak yang ada di SIDJP saja, jadi untuk mengolah data tersebut harus ada usaha lagi, harus mengolah lagi menggunakan aplikasi pihak ketiga sehingga pegawai menganggap SIDJP itu belum praktis dan fungsi support nya masih kurang.

Pihak Direktorat Jenderal Pajak belum memberikan solusi terkait hambatan tersebut yang dirasakan oleh pegawai di KPP Pratama Boyolali, karena dari hambatan tersebut pegawai membuat solusi tersendiri yaitu dengan menggunakan aplikasi excel. Aplikasi excel mempunyai *add on* yang dapat menterjemahkan data dari SIDJP ke dalam data numerik pada excel. Sehingga dalam hal ini, pegawai berharap bahwa terdapat pengembangan lagi dari SIDJP

sehingga SIDJP bisa dapat lebih *user friendly* atau fungsi support pada SIDJP ditambahkan lagi sehingga SIDJP dapat lebih praktis lagi.

d. SIDJP tidak bisa menampilkan seluruh data Wajib Pajak, hanya bisa menampilkan data Wajib Pajak yang berada dalam wilayah kerja KPP Pratama Boyolali.

Pada KPP Pratama Boyolali, SIDJP hanya bisa menampilkan data Wajib Pajak yang berada pada wilayah kerja KPP Pratama Boyolali. Hal tersebut mengakitbatkan pegawai akan merasa kesulitan ketika mencari Wajib Pajak yang memiliki NPWP di KPP Pratama Boyolali, namun tempat usaha nya berada dalam wilayah kerja di KPP Pratama lain.

Hambatan tersebut juga merupakan suatu keuntungan, karena data terkait wajib pajak adalah suatu rahasia negara. Menurut Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang mengatur bahwa: Setiap pejabat dilarang memberitahukan kepada pihak lain segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan atau pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga dalam hal ini ketika suatu pegawai mencari data wajib pajak yang memiliki NPWP di KPP Pratama Boyolali, namun tempat usaha nya berada diwilayah kerja di KPP Pratama lain, pegawai menggunakan aplikasi bernama

Portal DJP untuk melihat data wajib pajak tersebut dan NPWP nya kecuali data pembayaran dari wajib pajak tersebut.

e. SIDJP sering tidak bisa mencetak produk hukum

Kendala yang juga sering terjadi dalam penggunaan SIDJP adalah SIDJP masih sering tidak bisa mencetak produk hukum seperti Laporan Hasil Pemeriksaan, Surat Teguran Pajak, Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan produk hukum lainnya. Sehingga hal ini saat mengganggu pegawai yang hendak membutuhkan produk hukum tersebut

Pihak KPP Pratama Boyolali menyediakan aplikasi yaitu Lasis Online, aplikasi ini berfungsi sebagai sarana ketika terdapat suatu hambatan atau gangguan dari SIDJP berupa tidak bisa mencetak produk hukum, atau ketika SIDJP tidak bisa diakses. Aplikasi tersebut disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada seluruh KPP, sehingga ketika terdapat suatu gangguan terkait SIDJP, maka pihak Direktorat Jenderal Pajak selaku server pusat dapat segera membenahi gangguan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisis data dan wawancara terkait dengan Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam Meningkatkan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Boyolali), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penggunaan SIDJP pada KPP Pratama Boyolali sudah dijalankan cukup baik karena yang mendasari ada nya SIDJP adalah agar dapat membantu penyelesaian berbagai pekerjaan serta dapat mempermudah pegawai yang dalam menyelesaikan berbagai tugas secara terintegrasi dan semua pekerjaan yang diselesaikan dengan sistem akan lebih cepat dibanding menggunakan cara manual. SIDJP juga dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh pegawai KPP Pratama Boyolali.
2. SIDJP berperan baik dalam meningkatkan fungsi operasional, fungsi *monitoring and controling*, fungsi *communication*, dan fungsi *planning and decision* dan fungsi interorganisasi. Namun SIDJP belum sepenuhnya sempurna karena masih terdapat banyak hambatan didalam nya.
3. Hambatan dalam penggunaan SIDJP antara lain adalah sering lambat dan server *down*, SIDJP dirasa masih belum bisa otomatis karena masih melibatkan penginputan, SIDJP dianggap masih belum praktis dan

mengharuskan penggunanya untuk melakukan usaha lagi untuk menyelesaikan pekerjaan nya, SIDJP tidak bisa menampilkan seluruh data Wajib Pajak, hanya bisa menampilkan data Wajib Pajak yang berada dalam wilayah kerja KPP Pratama Boyolali dan SIDJP masih sering tidak bisa mencetak produk hukum**.**

B. Saran

1. Bagi KPP Pratama Boyolali
   a. Mengirim salah satu pegawai PDI (Pengolahan Data dan Informasi) ke Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pelatihan agar dapat melakukan pembenahan ketika SIDJP terjadi hambatan.
   b. KPP Pratama Boyolali memberikan masukan-masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak terkait hambatan dan kekurangan dari SIDJP agar SIDJP dapat lebih sempurna lagi.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Boyolali
   c. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya melakukan pengembangan SIDJP seperti dulu dari SIPMOD dikembangkan menjadi SIDJP. Sekarang pun juga demikian, SIDJP perlu ada pengembangan lagi agar dapat lebih praktis, otomatis dan lebih *friendly user* lagi sehingga tidak perlu menggunakan usaha lagi dalam mengolah data.
   d. Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan kapasitas SIDJP dari segi kuota akses karena penggunaan aplikasi SIDJP yang serentak dilakukan seluruh kantor di Indonesia untuk mengurangi akses yang lambat dan server *down* yang sering dirasakan oleh pegawai.

e. Direktorat Jenderal Pajak perlu memperbaiki server pada kantor pusat dan memperbaiki koneksi jaringan komputer yang menghubungkan aplikasi SIDJP sehingga tidak terjadi gangguan dalam penggunaan seperti tidak bisa mencetak produk hukum.

f. Direktorat Jenderal Pajak perlu menambahkan fungsi interorganisasi sistem dengan Kementerian lain, agar dengan adanya SIDJP dapat lebih optimal dalam meningkatkan Penerimaan Pajak.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya:

a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terkait evaluasi dari SIDJP karena SIDJP masih mempunyai banyak hambatan dalam penggunaannya, terutama hambatan yang dirasakan oleh KPP Pratama lain pasti berbeda lagi.

b. Peneliti selanjutnya dapat menjelaskan alur penggunaan SIDJP dari awal sampai akhir, dari penggunaan profil wajib pajak sampai case manajemen, sehingga pembaca dapat lebih mendapat gambaran mengenai penggunaan SIDJP.

repository.ub.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir, Terra Ch. Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Arikunto, Suharsmin. *2004*. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik ed.1*. Yogyakarta. Badan Penerbit FE UGM

Creswell, John. W. 2014. Research Design: *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitaif , dan Mixed*. Diterjmahkan oleh : Achmad Fawaid. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar

_____. 2015. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Third Edition. Terjemahan oleh Ahmad Lintang Lazuardi. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar

Darmawan, Deni *dan* Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Haula, Rusdiana dan Irianto, Slamet Edi. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan Di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Visi Media

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika

Indrajit, Ricardus Eko. 2016. *Tata Kelola Teknologi Informasi*. Jakarta: Penerbit The Prenioxus Indonesia

Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Grava Media.

Kadir, A., & Triwahyuni, T.C.H. *Pengenalan Teknologi Informasi dan. Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Loudon, Kenneth C & Jane P Laudon. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

_____. 2012. *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

McLeod, Raymond. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Moekijat. 1986. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya

Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya

Nogi S, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Penerbit Grasindo

Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Aplikasi & Pengembangannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi

O'Brien, James A. George M. Marakas. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi ke-9. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan.* Yogyakarta: Penerbit BPFE

Rahayu, Siti Kurnia. 2010 .PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan. Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Nitizen Charter dan Standar Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar

Rochaety, Eti. Faizal Ridwan Z. Tupi Setyowati. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfa Beta, CV.

Silalahi, Ulber. 2002. *"Pemehaman Praktis Asas-asas Manajemen.* Bandung : Penerbit Mandar Maju

Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Penerbit Lingga Jaya

Jurnal

Abdurohman, Sisilia. 2015. *Implementasi Program E-Filling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada*

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). Malang: Jurnal Universitas Brawijaya.

Alandari, Firman. 2013. *Peranan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau*. Berau: Jurnal Universitas Mulawarman.

Lestari, Marina. 2013. *Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali).* Malang: Jurnal Universitas Brawijaya.

Perdanawa, Ester Leyu. 2010. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak pada seksi Pemeriksaan dan Fungsional di KPP Pratama Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurnal Universitas Gadjah Mada.

Saputra, Rahadian. 2014. *Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng).* Malang: Jurnal Universitas Brawijaya

Internet

Susanto, Heri. *Mengembangkan Sistem Informasi Kepegawaian Sebagai Sarana Terlaksananya Reformasi Birokrasi Yang Baik*, diakses pada 27 September 2017 dari http://u.lipi.go.id/1443109255

Kementerian Keuangan. 2017. *Penerimaan Perpajakan Hingga Akhir Februari 2018 Tumbuh Semakin Baik*, diakses pada 26 Februari 2018 dari kemenkeu.go.id