

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

Kantor Pelayanan Pajak Bekasi didirikan pada tahun 1989 dan mulai efektif sejak diresmikan pada tanggal 21 Desember 1989. Sejak diresmikan sampai dengan tahun 1993, Kantor Pelayanan Pajak Bekasi terletak di Jalan Jenderal Sudirman nomor 16. Pada tahun 1993 kantor tersebut pindah ke Jalan Sersan Aswan Margahayu, Bekasi Timur. Pada bulan Mei tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak Bekasi dibagi menjadi dua bagian yaitu KPP Bekasi dan KPP Cikarang. Kantor Pelayanan Pajak Bekasi melalui Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 238/KMK.01/2006 tanggal 9 Mei 2006 dilakukan perubahan struktur organisasi yang menggunakan sistem administrasi perpajakan modern. Pada bulan Agustus 2007 sesuai dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 tanggal 9 Agustus 2007 berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat merupakan hasil pemecahan wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: KEP-134/PJ 2015 Pasal 2, sehingga terbagi menjadi 2 kantor pelayanan pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Barat.

## **2. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat terletak di Jalan KH.Noer Alie, M Gold Tower Lantai UG, 9 dan 10 Bekasi. Lantai UG merupakan tempat pelayanan Wajib Pajak. Lantai 9 merupakan kantor yang terdiri dari Kepala Kantor, Sekretaris dan Bagian Umum, sedangkan lantai 10 terdapat Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sampai dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV.

## **3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

Visi dan misi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat antara lain:

### **a. Visi**

Menjadi institusi penghimpun negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

### **b. Misi**

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.
- 4) Kompensasi yang komperatif berbasis sistem manajemen kinerja.

## **4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

Tugas pokok dan fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat antara lain:

a. Tugas

Melaksanakan penyuluhan, pelayanan serta pengawasan wajib pajak di semua bidang perpajakan. Bidang-bidang perpajakan tersebut seperti bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan undang-undang yang berlaku.

b. Fungsi

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan sebuah fungsi antara lain:

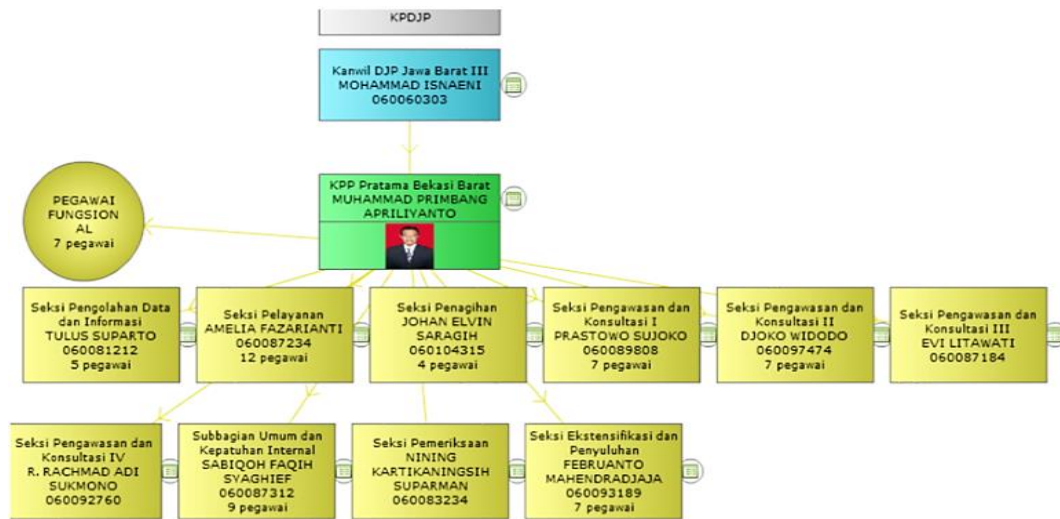
- 1) Penelitian, pengawasan dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas wajib pajak.
- 2) Penelitian, pengawasan dan penatausahaan pembayaran masa dan pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak pertambahan nilai dan barang mewah (PPnBM), pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan (PBB), dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).
- 3) Penyajian informasi dan perolehan data perpajakan.
- 4) Ekstensifikasi dan penggalian potensi wajib pajak.
- 5) Pendataan, pemutakhiran objek dan subjek PBB.
- 6) Penatausahaan penerimaan pajak, piutang pajak dan penagihan.
- 7) Penatausahaan penyelesaian keberatan, banding, restitusi PPh, PPnBM, PBB dan BPHTB.
- 8) Penatausahaan penyelesaian pengurangan angsuran dan pengurangan PBB.

## **5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

Struktur organisasi adalah suatu susunan yang menunjukkan hubungan antara bagian pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi didalamnya terdapat fungsi-fungsi kerja dan tanggung jawab serta wewenang setiap pembagian kerja, adapun struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat sebagai berikut:

**Gambar 5. Struktur Organisasi KPP Pratama Bekasi Barat**

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal, 2017



Tugas masing-masing seksi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat sebagai berikut:

a. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan menguji kepatuhan pihak internal.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencairan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing dan penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan Surat Pemberitahuan, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.

d. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak.

e. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan, pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah pemeriksaan pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

f. Seksi Ekstensifikasi

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek, subjek pajak dan penelitian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi serta melakukan penyuluhan terhadap Wajib Pajak.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, dan IV

Mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan pada Wajib Pajak, bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak atas Penanggung Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, analisis kinerja Wajib Pajak serta melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak.

## **6. Wilayah Kerja**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat memiliki cakupan wilayah kerja yang menjadi wewenangnya. Cakupan wilayah kerja tersebut mencakup dua kecamatan dan delapan kelurahan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kecamatan Bekasi Barat
- b. Kecamatan Medan Satria
- c. Kelurahan Bintara
- d. Kelurahan Bintara Jaya
- e. Kelurahan Harapan Mulya
- f. Kelurahan Jaka Sampurna
- g. Kelurahan Kalibaru
- h. Kelurahan Kota Baru
- i. Kelurahan Kranji
- j. Kelurahan Pejuang

#### **7. Sejarah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)**

Pembangunan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang bertujuan untuk menggantikan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dimulai pada tahun 2004. Pada bulan Juni 2004, SIDJP untuk pertama kali diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara. Pada tanggal 1 Agustus 2004, SIDJP diresmikan oleh Menteri Keuangan dan secara serempak diterapkan pada lima Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang meliputi:

- a) Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing (KPP PMA) 1
- b) Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing (KPP PMA) 4
- c) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Badora 2
- d) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Tebet

Mulai November 2004, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan SIDJP ke Kantor Pelayanan Pajak lainnya yaitu:

- a) Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing (KPP PMA) 2

- b) Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing (KPP PMA) 3
- c) Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing (KPP PMA) 5
- d) Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing (KPP PMA) 6
- e) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Masuk Bursa
- f) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gambir 2

Sisitem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada awal penerapan menggunakan sistem desentralisasi *database*. *Database* tersebut diletakkan pada dua tempat yaitu Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Proses sinkronisasi pada server dilakukan untuk menyamakan kondisi *database* dikedua tempat itu baik dari pusat ke lokal maupun sebaliknya.

Konsep *database* SIDJP berubah menjadi sentralisasi seiring dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Madya di beberapa kantor wilayah. Hal tersebut berlaku pada pertengahan tahun 2006. Pada konsep ini hanya terdapat satu *database*, yaitu *database* pusat yang diakses oleh semua pengguna atau pegawai di Kantor Pelayanan Pajak pengguna SIDJP. Konsep *database* SIDJP mengalami perubahan kembali ketika Kantor Pelayanan Pajak pengguna SIDJP semakin berkembang dengan terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Konsep *database* yang digunakan yaitu semi-sentralisasi dimana konsep tersebut berbeda dengan konsep desentralisasi di awal masa penggunaan. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari *database* yang terdapat di lokal hanya berupa data Wajib Pajak yang terdaftar di KPP. *Database* tersebut disediakan untuk aplikasi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) lokal dan perekaman Surat Pemeberitahuan Lokal. Konsep *database* semi-sentralisasi tersebut digunakan hingga kini diseluruh KPP Pratama pengguna SIDJP yang berada di wilayah Pulau Jawa, kecuali sebagian Jawa Timur dan KPP Madya diluar Jawa.

## **A. Penyajian Data**

### **1. Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

#### **a) Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat didirikan pada bulan Oktober tahun 2015. Sehingga penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat mengikuti tanggal didirikannya KPP Pratama Bekasi Barat yaitu pada tahun 2015. SIDJP sudah diterapkan di KPP Pratama Bekasi Barat dari awal didirikannya KPP tersebut lantaran semua KPP di Indonesia sudah menerapkannya dan menggunakan SIDJP. Hal tersebut ditegaskan oleh hasil wawancara dari informan 7 sebagai berikut:

*“SIDJP sudah diterapkan karena semua KPP sudah menggunakan SIDJP. SIDJP diterapkan sejak berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat yaitu pada Oktober tahun 2015.”*

Penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat memiliki beberapa tujuan ataupun manfaat. Tujuan dari penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat salah satunya yaitu dapat mempermudah proses pengerjaan dalam mengakses data-data wajib pajak, sebagai database, dapat mengefesiesikan waktu maupun pekerjaan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut ditegaskan dari hasil wawancara informan 2 sebagai berikut:

*“Tujuannya yaitu mempermudah proses bisnis atau pengerjaan di KPP, sebagai database, mengefesiesikan waktu maupun pekerjaan, kemudian meningkatkan kinerja pegawai”.*

Tujuan penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat berbeda-beda tetapi memiliki kesinambungan antara tujuan yang satu dengan yang lainnya. Tujuan yang lainnya dari penerapan



SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat yaitu untuk meningkatkan penerimaan negara. Hal tersebut ditegaskan dari hasil wawancara informan 4 sebagai berikut:

*“Untuk meningkatkan penerimaan negara, dengan adanya aplikasi SIDJP semua data perpajakan Wajib Pajak dapat dilihat sehingga dapat melakukan pengawasan dengan baik didukung dengan data-data yang dapat diakses di aplikasi SIDJP”*

Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di KPP Pratama Bekasi Barat dalam pelaksanaannya sangat membutuhkan jaringan LAN, WAN ataupun koneksi internet lainnya. Kualitas jaringan LAN, WAN ataupun koneksi internet lainnya yang baik sangat berpengaruh terhadap penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat. Kualitas jaringan LAN, WAN, ataupun jaringan lainnya di KPP Pratama Bekasi Barat sudah baik dan mendukung dalam penerapan SIDJP. Hal tersebut ditegaskan dari hasil wawancara informan 4 sebagai berikut:

*“Dukungan jaringan sangat baik, karena kecepatan internet sudah cukup bagus sehingga untuk mengakses data tidak perlu menunggu terlalu lama”*

Kualitas jaringan LAN, WAN, ataupun jaringan lainnya di KPP Pratama Bekasi Barat memang sudah terbilang berjalan dengan baik. Namun, kondisi di lapangan terkadang dapat berubah sewaktu-waktu. Kualitas jaringan tersebut terkadang masih sering atau terkadang mengalami kendala seperti *offline*, penurunan kecepatan, dan lainnya. Hal tersebut tentu saja dapat berpengaruh terhadap penerapan SIDJP yang berjalan menjadi kurang optimal. Sebagaimana ditegaskan oleh hasil wawancara dari informan 8 sebagai berikut:

*“Bagus tetapi sesekali masih sering offline”*

SIDJP sudah diterapkan di KPP Pratama Bekasi Barat, namun dalam penerapannya tersebut masih terdapat beberapa kendala sehingga penerapan tersebut dapat berjalan tidak optimal. Kendala dalam penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat yaitu tidak adanya SOP. Tidak adanya SOP merupakan salah satu kendala terbesar ketika pegawai menjalankan sistem

tersebut sehingga tidak adanya ketegasan. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara informan 1 sebagai berikut:

*“Penerapannya di sini tidak ada SOP, jadi terkadang masih kurang tegas. Namun hal-hal yang berhubungan dengan Wajib Pajak diselesaikan dengan baik oleh sistem ini”*

Kendala lainnya dalam penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat yaitu masih terdapat beberapa fitur dalam SIDJP yang belum efektif sehingga hal tersebut dapat berpengaruh terhadap penggunaannya. Fitur-fitur dalam SIDJP seharusnya perlu diperhatikan kembali dikarenakan merupakan hal yang sangat penting agar pegawai dapat menggunakan SIDJP dengan baik sehingga tujuan dari penerapan SIDJP dapat tercapai. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara informan 2 sebagai berikut:

*“Sudah dijalankan meskipun masih terdapat beberapa fitur yang belum efektif penggunaannya”*

Peneliti berpendapat bahwa penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak sudah diterapkan dengan baik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat sejak Oktober 2015. Penerapan tersebut sudah dilakukan dengan baik terbukti dari ketersediaan jaringan LAN dan WAN dengan koneksi internet yang cukup baik. Meskipun telah diterapkan dengan baik, peneliti berpandangan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat dibutuhkan.

#### **b) Penempatan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Jumlah Komputer di KPP Pratama Bekasi Barat**

Aplikasi SIDJP sudah diterapkan di KPP Pratama Bekasi Barat pada berbagai seksi atau bagian dengan jumlah yang berbeda-beda dengan sambungan server yang sama yaitu pada Kantor Pusat. Pada seksi pelayanan sebanyak 15 komputer yang tersambung pada SIDJP, pada seksi PDI dan penagihan masing-masing memiliki 6 komputer, pada Sub Bagian Umum dan TPT masing-

masing memiliki 10 komputer dan pada seksi pemeriksaan terdapat 12 komputer yang menyambung ke server aplikasi SIDJP yaitu Kantor Pusat. Adapun juga, pada seksi ekstensifikasi, seksi waskon 1 sampai dengan 3 masing-masing seksi memiliki 8 komputer yang tersambung. Pada seksi waskon 4 memiliki 7 komputer yang dapat tersambung untuk mengakses SIDJP. Berikut terdapat tabel yang menunjukkan penempatan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Penempatan SIDJP dan Jumlah Komputer di KPP Pratama Bekasi Barat**

No	Nama Bagian	Jumlah
1	Seksi Pelayanan	15
2	Seksi PDI	6
3	Seksi Penagihan	6
4	Seksi Pemeriksaan	12
5	Seksi Ekstensifikasi	8
6	SubBagian Umum dan KI	10
7	Seksi Waskon 1	8
8	Seksi Waskon 2	8
9	Seksi Waskon 3	8
10	Seksi Waskon 4	7
12	TPT	10
Jumlah		98

Sumber:  
Seksi PDI,  
2017  
Hal ini  
menunjukkan  
bahwa  
seluruh seksi  
di KPP  
Pratama

Bekasi Barat sudah menggunakan komputer untuk mempermudah penerapan SIDJP. Selain itu, seluruh pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat sudah memiliki fasilitas komputer masing-masing yang tersambung dengan SIDJP. Hal tersebut berdampak positif terhadap penerapan SIDJP dan kinerja pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat.

**c) Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD)**

Aplikasi yang diterapkan di KPP Pratama Bekasi Barat sebelum Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) adalah Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD). Terdapat perbedaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD) baik dari segi negatif maupun positif. Namun, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) cenderung lebih baik dibandingkan dengan Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD).

Kualitas SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat dalam proses penyelesaian suatu kasusnya terbilang mudah dan lebih jelas. Namun, SIPMOD dalam proses menyelesaikan suatu kasusnya terbilang sulit. Hal itu menyatakan bahwa SIDJP cenderung lebih baik dibandingkan dengan SIPMOD. Sebagaimana ditegaskan informan 1 Bapak Tulus Suparto selaku kepala seksi PDI sebagai berikut:

*“Seiring berkembangnya teknologi, aplikasi SIDJP semakin baik kualitasnya dibandingkan aplikasi sebelumnya. Jika aplikasi sebelumnya proses penyelesaian kasusnya sulit, sedangkan aplikasi SIDJP penyelesaian kasus sudah mudah dan lebih jelas”*

Proses penyelesaian kasus pada SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat terbilang mudah dan lebih jelas lantaran kasus tersebut sudah ada di didalam sistem ketika pegawai *log in*. Namun, dalam proses penyelesaian kasus pada SIPMOD lebih sulit lantaran kasus ada jika berkas masuk terlebih dahulu. Hal tersebut ditegaskan dalam hasil wawancara informan 2 selaku staff seksi PDI sebagai berikut:

*“Lebih baik dari aplikasi sebelumnya. Aplikasi SIDJP kasus sudah ada di dalam sistem apabila pegawai log in. sedangkan, aplikasi sebelumnya yaitu SIPMOD, kasusnya ada jika berkas masuk terlebih dahulu”*

Kualitas SIDJP dengan SIPMOD juga memiliki perbedaan dalam hal sanksi. Kualitas SIDJP dalam hal tersebut lebih baik dibandingkan SIMPOD. Pada SIDJP, apabila wajib pajak terdapat sanksi maka langsung *update* di *profile* wajib pajak. Sedangkan, pada SIPMOD terdapat

sanksi tetapi harus di *input* terlebih dahulu. Hal ini ditegaskan oleh hasil wawancara dari informan 3 selaku kepala seksi pelayanan sebagai berikut:

*“Lebih baik dan lebih mudah dari aplikasi sebelumnya dikarenakan apabila wajib pajak terdapat sanksi maka langsung terupdate di profile wajibpajak. Sedangkan aplikasi sebelumnya harus diinput terlebih dahulu”*

SIDJP juga selalu melakukan perubahan dibandingkan SIPMOD. Pada fitur dan data yang dapat diakses dalam SIDJP selalu berkembang dan kualitasnya meningkat dibandingkan SIPMOD.

Hal itu ditegaskan pada informan 4 selaku staff seksi pelayanan sebagai berikut:

*“Seiring dengan berkembangnya teknologi, maka saat pergantian aplikasi sebelumnya ke aplikasi SIDJP selalu melakukan upgrade sehingga setiap tahun semakin berkembang baik fitur maupun data yang bisa diakses”*

Pada SIDJP dalam hal pengawasan terhadap wajib pajak jauh lebih mudah dibandingkan SIPMOD. Berkas pada pengawasan wajib pajak hanya perlu di *upload* dan tidak perlu di cetak. Sedangkan, pada SIPMOD dalam hal pengawasan wajib pajak harus dicetak terlebih dahulu dan kurang efisien. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara informan 5 selaku kepala seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) sebagai berikut:

*“Pengawasan terhadap wajib pajak mudah dan aman. Selain itu, lebih efisien dikaenakan apabila ada berkas cukup upload saja, tidak perlu dicetak”*

Pengawasan terhadap wajib pajak pada SIDJP juga mengalami perbedaan dibandingkan SIPMOD. Hal itu dilihat dari data-data wajib pajak yang dapat di *back up* pada SIDJP, sedangkan pada SIPMOD data-data wajib pajak tidak dapat di *back up* dan mudah hilang. Sebagaimana ditegaskan dalam hasil wawancara informan 6 selaku staff seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) sebagai berikut:

*“Lebih baik dari aplikasi sebelumnya karena lebih sederhana dan tidak rumit serta data-data dapat di back-up pada aplikasi SIDJP”*

Kualitas SIDJP dengan SIPMOD juga mengalami perbedaan dalam hal data-data wajib pajak. Pada SIDJP data-data wajib pajak tersimpan dengan baik, sedangkan pada SIPMOD data-data wajib pajak mudah hilang. Penerapan SIDJP sudah jauh lebih baik dibandingkan SIPMOD. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara yang disampaikan oleh informan 7 selaku kepala penagihan sebagai berikut:

*“Penerapannya sudah jauh lebih baik dari sistem sebelumnya. Data-data seperti SPT dan lainnya tersimpan baik di sistem berbeda dengan aplikasi sebelumnya, mudah hilang”.*

Kualitas SIDJP dengan SIPMOD memang mengalami perbedaan yang sangat pesat. Secara umum yang menunjukkan perbedaan tersebut yaitu SIDJP lebih modern, canggih dan lebih lengkap dibandingkan SIPMOD. Hal itu terlihat bahwasanya sampai saat ini SIPMOD diganti menjadi SIDJP. Sebagaimana disampaikan informan 8 selaku staff seksi penagihan sebagai berikut:

*“Lebih modern, canggih dan lengkap serta lebih simple daripada aplikasi sebelumnya”.*

Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil wawancara tentang perbedaan kualitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD):

**Tabel 6. Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dengan aplikasi Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD)**

<b>Keterangan</b>	<b>Aplikasi Sebelumnya (SIPMOD)</b>	<b>Aplikasi SIDJP</b>
Seksi PDI	Proses penyelesaian suatu kasus sulit di monitor. Misalkan kasus ada jika ada berkas masuk	Proses penyelesaian suatu kasus termonitor dengan jelas dan mudah karena sudah ada di dalam sistem jika pegawai <i>log in</i> .
Seksi Pelayanan	Jika ada sanksi atau produk hokum harus direkam terlebih dahulu	Jika ada sanksi langsung terupdate. Tetapi fitur SIDJP masih kurang, harus di perbaharui kembali
Seksi Waskon	Berkas-berkas pendukung harus dicetak saat meminta	Pengawasan WP mudah, aman, dan efisien. Apabila ada berkas cukup di <i>upload</i> .

	persetujuan. Lebih rumit dan data jarang di <i>back up</i>	Tidak perlu dicetak data-data dapat di <i>back up</i> .
Seksi Penagihan	Data-data WP mudah hilang	Data-data WP tersimpan baik di sistem serta lebih modern, canggih, lengkap, dan <i>simple</i>

Sumber: Wawancara Narasumber, 2017

**d) Komponen Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) menurut Teori DeLone dan McLean**

Kualitas sistem informasi dapat dikatakan baik apabila telah mencakup 5 komponen menurut teori DeLone dan McLean. Komponen-komponen tersebut antara lain terdiri dari fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kecepatan akses, kemudahan pengguna dan keamanan sistem. Kualitas SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat telah mencakup 5 komponen tersebut.

Komponen kualitas sistem yang pertama yaitu fleksibilitas sistem. Fleksibilitas sistem merupakan kemampuan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas SIDJP pada KPP Pratama Bekasi Barat telah mencakup komponen tersebut. SIDJP di KPP tersebut telah memberikan informasi yang bermanfaat kepada pegawai. Hal itu ditegaskan oleh informan 1 selaku kepala seksi PDI sebagai berikut:

*“SIDJP memberikan informasi untuk pegawai yang sangat bermanfaat dan relevan sehingga pegawai tidak mengalami kesalahan dalam pekerjaannya”.*

Fleksibilitas sistem juga dapat dilihat apabila sistem tersebut adalah suatu sistem yang paling utama untuk digunakan. SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat merupakan basis data utama untuk memulai suatu pekerjaan sehingga dapat disimpulkan bahwasanya SIDJP juga mencakup komponen fleksibilitas sistem. Hal itu ditegaskan oleh informan 2 selaku staff pelaksana PDI sebagai berikut:

*“Sangat bermanfaat karena merupakan basis data utama KPP pratama Bekasi Barat”.*

Komponen yang kedua yaitu keandalan sistem. Sistem dapat dikatakan andal apabila sistem tersebut tidak mengalami suatu masalah dan dapat diandalkan. SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat sudah mencakup komponen tersebut lantaran data yang diterima oleh pegawai dengan data yang terdapat di SIDJP tidak mengalami perbedaan. Data yang sama diterima oleh pegawai dan SIDJP merupakan salah satu contoh bahwasanya SIDJP merupakan sistem yang andal lantaran tidak adanya kesalahan. Hal ini didukung hasil wawancara informan 5 selaku kepala seksi waskon sebagai berikut:

*“Data yang diterima oleh pegawai dengan yang ada di SIDJP sudah sama”.*

Keandalan sistem dalam SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat dipengaruhi dengan terhubungnya server dengan pusat yang sama. Apabila data di dalam server terpusat mengalami kesalahan maka otomatis data yang diterima oleh pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat juga mengalami hal yang sama. Hal ini ditegaskan oleh informan 6 selaku staff pelaksana waskon sebagai berikut:

*“Semua data yang diterima pegawai sama, tidak ada perbedaan karena terpusat semuanya”.*

Komponen yang ketiga yaitu kecepatan akses. Apabila akses SIDJP memiliki kecepatan optimal maka dapat dikatakan SIDJP yang diterapkan mempunyai kualitas sistem yang baik. SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat sudah mencakup komponen tersebut, namun jika terjadi kerusakan pada pusat maka akan mengalami keterlambatan. Hal ini didukung oleh informan 3 selaku kepala seksi pelayanan sebagai berikut:

*“Jaringan yang tersambung ke SIDJP sudah baik, sehingga informasi yang diterima pun tidak mengalami keterlambatan, namun kembali lagi kepada pusat”.*

SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat dalam hal pembayaran ataupun pelaporan terkandung masih menunggu sinkronisasi. Hal tersebut secara tidak langsung menyatakan bahwasanya



kecepatan akses terkadang masih mengalami kendala di KPP Pratama Bekasi Barat. Sebagaimana ditegaskan oleh informan 4 selaku staff pelaksana seksi pelayanan sebagai berikut:

*“Terkadang mengalami keterlambatan. Untuk pembayaran dan pelaporan saja terkadang masih menunggu sinkronisasi”.*

Komponen selanjutnya yaitu kemudahan pengguna. SIDJP dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat. Pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat mudah untuk mendapatkan informasi lantaran informasi yang dibutuhkan sudah jelas dan lengkap pada SIDJP. Hal ini didukung oleh informan 7 selaku kepala seksi penagihan sebagai berikut:

*“Informasi sudah lengkap dan jelas sehingga pegawai lebih mudah untuk mendapatkan informasi melalui SIDJP”.*

Data yang terdapat di SIDJP pada KPP Pratama Bekasi Barat sangat jelas sehingga memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut secara tidak langsung SIDJP dapat memenuhi kepuasan pegawai lantaran pegawai dengan mudah mendapatkan data untuk keperluan pekerjaannya. Sebagaimana ditegaskan oleh informan 8 selaku staff pelaksana penagihan sebagai berikut:

*“Sangat jelas, karena semua data yang disajikan di SIDJP mudah untuk pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya”.*

Komponen yang terakhir yaitu keamanan sistem. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh SIDJP. Apabila data pengguna dapat disimpan oleh SIDJP secara aman maka akan memperkecil kesempatan dalam menyalahgunakan data pengguna. SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat memiliki keamanan lantaran para pegawai mempunyai kode akses seperti *password* yang berbeda-beda. Hal ini ditegaskan oleh informan 5 selaku kepala seksi waskon sebagai berikut:

*“Terdapat password untuk log in jadi tidak mungkin sembarangan untuk dibuka”.*

Keamanan sistem pada SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat juga terhubung pada kantor pusat. Kantor pusat memiliki peranan yang sangat kuat pada SIDJP di setiap pegawai lantaran SIDJP terhubung pada server yang sama. Sebagaimana ditegaskan oleh informan 6 selaku staff pelaksana seksi waskon sebagai berikut:

*“Jaringan tersambunganya SIDJP hanya ke kantor pusat. Hal itu otomatis sudah pasti aman karena dikendalikan oleh sistem terpusat”.*

Bedasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan di atas. maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Tabel 7. Komponen Kualitas Sitem Informasi**

Komponen	PDI	Pelayanan	Waskon	Penagihan
Fleksibilitas Sistem	Aplikasi SIDJP memberikan informasi bermanfaat kepada pegawai dan relevan karena SIDJP merupakan basis data utama KPP	Memberikan informasi bermanfaat karena SIDJP sistem identik di KPP	Bermanfaat dan relevan. Informasi di SIDJP dibutuhkan oleh pegawai	Bermanfaat karena seluruh informasi ada di SIDJP
Keandalan Sistem	Data SIDJP sama dengan data yang diterima pegawai sehingga tidak mengalami kesalahan data yang dibutuhkan	Sejauh ini informasi yang diterima oleh pegawai dari SIDJP sudah sama	Data yang diterima oleh pegawai sudah sama karena terpusat jadi semuanya sama	Data sudah sepenuhnya sama namun jika ada perbedaan kesalahan terdapat pada pengguna
Kecepatan Akses	Jika tidak ada kerusakan sistem, informasi yang diterima pegawai lengkap dan bisa langsung diterima	Jika terjadi kerusakan pada pusat, maka data yang diterima pun mengalami keterlambatan informasi. Untuk pembayaran atau pelaporan dan masih menunggu sinkronisasi	Yidak mengalami keterlambatan, jika mengalami keterlambatan bisa diatasi	Balik lagi kepada pegawai apakah cepat menanggapi atau tidak
Kemudahan Pengguna	Informasinya sudah lengkap dan jelas	Sangat jelas, karena aplikasi mudah dipahami	Sudah sangat jelas dan lengkap jadi	Sudah jelas dan informasinya sudah lengkap

Sumber:  
Wawancara  
Narasumber,  
2017

	sehingga memudahkan pegawai		mudah digunakan pegawai	sehingga pegawai lebih mudah untuk mendapatkan informasi
Keamanan Sitem	Sudah aman, lantaran sistem terpusat dan memiliki <i>password</i> tiap pegawai	Aplikasi SIDJP punya kode akses untuk setiap pegawai jadi udah pasti aman	Sudah pasti aman, karena para pegawai ada kode akses dan sudah terpusat pada Kantor Pusat	Masing-masing pegawa <i>password</i> -nya berbeda, jangankan orang lain antar pegawai aja mungkin tidak tahu. Otomatis aman

Peneliti berpendapat bahwa SIDJP yang diterapkan di KPP Pratama Bekasi Barat sudah mencakup kelima komponen tersebut. Komponen tersebut terdiri dari fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kecepatan akses, kemudahan pengguna dan keamanan sistem. Namun, dalam hal kecepatan akses terkadang masih sering terjadi keterlambatan. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh kantor pusat lantaran SIDJP terhubung dengan satu server yang terpusat.

**e) Proses Kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada Seluruh Bagian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

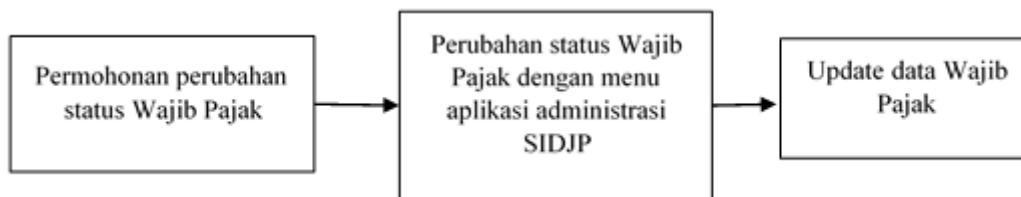
Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di KPP Pratama Bekasi Barat di tempatkan hampir di seluruh bagian di KPP tersebut. Proses kerja aplikasi SIDJP memiliki perbedaan dari satu seksi dengan seksi lainnya. Adapun proses kerja aplikasi SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat adalah sebagai berikut:

**1) Proses Kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Bagian Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)**

Proses kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di bagian Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) hanya digunakan untuk *update* data wajib Pajak apabila terdapat permohonan perubahan status dari wajib pajak meliputi perubahan jenis wajib pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), nama wajib pajak dan tanggal aktif. Penerapan SIDJP untuk proses permohonan waib pajak selain permohonan perubahan status wajib pajak dan proses pelaporan SPT menggunakan aplikasi TPT lokal. Hal tersebut untuk menantisipasi apabila terjadi gangguan jaringan internet pada SIDJP dikarenakan server terhubung pada kantor pusat. Berikut adalah proses SIDJP di bagian TPT sebagai berikut:

**Gambar 6. Proses Kerja SIDJP Bagian Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)**

Sumber: Bagian Pelayanan, 2017



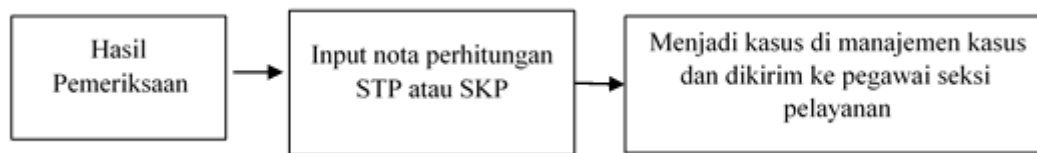
Berdasarkan gambar di atas proses kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) lokal hanya sementara karena proses permohonan Wajib Pajak selain permohonan perubahan status Wajib Pajak dan pelaporan SPT. Setelah itu, akan dipindahkan ke server aplikasi SIDJP di Kantor Pusat oleh *operator console* setiap satu menit. Berkas permohonan Wajib Pajak selanjutnya diserahkan kepada AR (*Account Representative*) yang berwenang atau pegawai di seksi pelayanan sesuai permohonan yang diajukan, sedangkan berkas pelaporan SPT diberikan kepada seksi Pengelola Data dan Informasi (PDI) untuk diinput dan data WajibPajak di *update*.

**2) Proses Kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Bagiam Pemeriksaan**

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) diterapkan pada bagian pemeriksaan. Proses kerja SIDJP di bagian pemeriksaan memiliki tujuan untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan (LPH), penerbitan nota perhitungan, penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak serta administrasi perpajakan. Alur proses kerja SIDJP di bagian pemeriksaan sebagai berikut:

### **Gambar 7. Proses Kerja SIDJP Bagian Pemeriksaan**

Sumber: Bagian Pemeriksaan, 2017



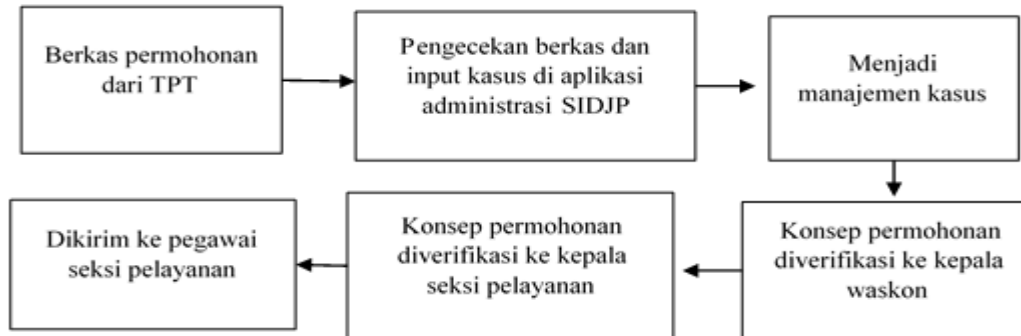
Berdasarkan gambar di atas pemeriksa melakukan pemeriksaan dan hasil tersebut akan di *input* dengan menu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam bentuk nota perhitungan, kemudian terbit menjadi kasus di menu manajemen kasus. Setelah itu, diberikan kepada pegawai bagian pelayanan beserta laporan hasil pemeriksaan dan nota perhitungan untuk dilakukan koreksi dan dicetak. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan nota perhitungan merupakan dokumen yang sangat penting di bagian pemeriksaan.

### **3) Proses Proses Kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Bagian Pengawasan dan Konsultasi**

Proses kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Bagian Pengawasan dan Konsultasi terdiri dari 2 proses yaitu proses permohonan wajib pajak dan proses pengawasan wajib pajak. Proses permohonan wajib pajak dapat berupa penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Sedangkan, proses pengawasan wajib pajak dapat berupa rekonsiliasi data wajib pajak yang dilakukan oleh AR (*Account Representative*). Tujuan dilakukan proses ini adalah untuk mengawasi hak dan kewajiban

wajib pajak dalam hal perpajakan agar penerimaan pajak dapat lebih optimal. Berikut penjelasan masing-masing proses kerja SIDJP pada bagian Pengawasan dan Konsultasi:

#### a. Proses Permohonan Wajib Pajak

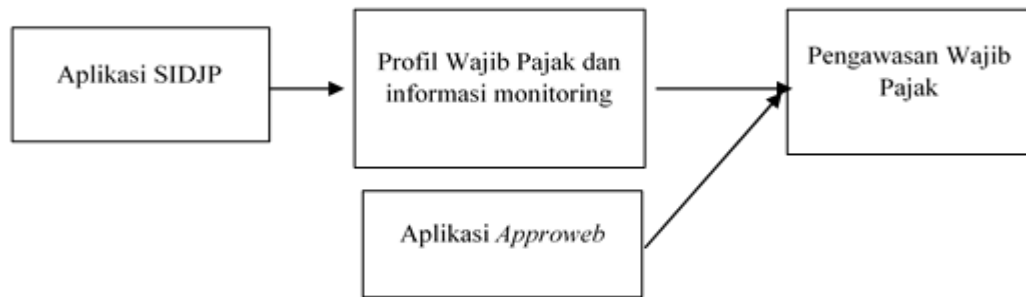


**Gambar 8. Proses Permohonan Wajib Pajak Bagian Waskon**

Sumber: Bagian Waskon, 2017

Berdasarkan gambar di atas, AR (*Account Representative*) melakukan proses permohonan wajib pajak apabila berkas-berkas yang diberikan dari berkas-berkas yang diberikan dari bagian TPT, selanjutnya dilakukan pengecekan kelengkapan berkas baik syarat formal maupun syarat material permohonan yang diajukan wajib pajak. Berkas yang telah memenuhi syarat, maka AR akan memproses permohonan tersebut dengan memasukkan permohonan ke menu aplikasi administrasi SIDJP untuk dijadikan kasus. Sedangkan berkas-berkas permohonan yang belum memenuhi persyaratan, maka AR akan menghubungi wajib pajak yang bersangkutan untuk melengkapi berkas-berkas yang masih kurang. Setelah muncul di manajemen kasus, AR akan melakukan verifikasi kasus tersebut kepada kepala seksi pengawasan dan konsultasi serta kepada kepala kantor beserta berkas-berkas permohonan. Setelah mendapatkan persetujuan dari kepala seksi waskon dan kepala kantor, maka AR akan melanjutkan kasus kepada pegawai pelayanan beserta berkas-berkas untuk dilakukan pengecekan dan kasus telah selesai.

## b. Proses Pengawasan Wajib Pajak



**Gambar 9. Proses Pengawasan Wajib Pajak Bagian Waskon**

Sumber: Bagian Waskon, 2017

Berdasarkan gambar di atas, pegawai waskon melakukan *log in* di SIDJP untuk memonitoring profil Wajib Pajak mendapatkan informasiya. Setelah itu, pegawai dapat mengawasi informasi Wajib Pajak dari aplikasi SIDJP dan semua informasi Wajib Pajak semuanya tersedia di aplikasi SIDJP. Pengawasan wajib pajak dilakukan agar wajib pajak dapat melunasi kewajiban maupun hak perpajakannya. Proses pengawasan wajib pajak nantinya diharapkan penerimaan pajak di KPP Pratama Bekasi Barat agar jauh lebih meningkat setiap tahunnya.

### 4) Proses Kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Bagian Pelayanan

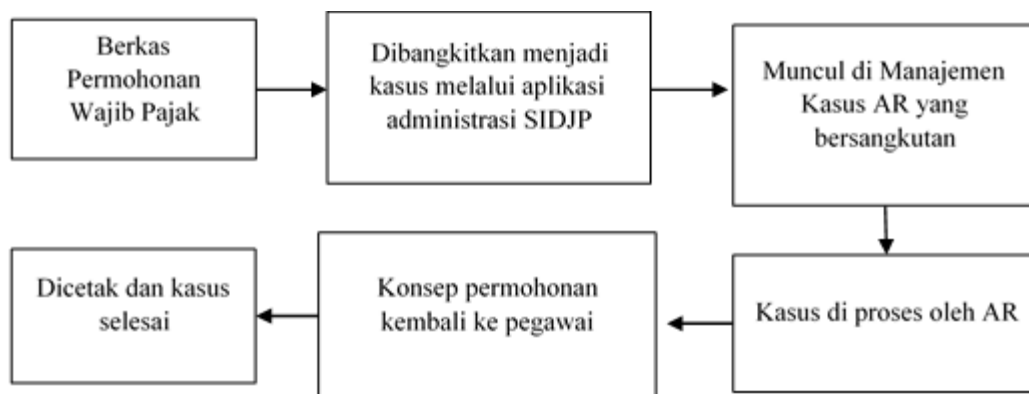
Proses kerja SIDJP di bagian Pelayanan terdiri dari 3 proses yaitu proses *input* data dan mencetak permohonan wajib pajak, proses pencetakan Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP) dan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP), serta proses pencetakkan pemindahbukuan. Masing-masing proses kerja tersebut memiliki tujuan yang berbeda-beda.

Tujuan *input* data dan mencetak permohonan wajib pajak agar data-data dari wajib pajak dapat disimpan dengan baik di SIDJP. Selain itu, permohonan wajib pajak dicetak agar wajib pajak mendapatkan bukti bahwasanya mereka telah dikukuhkan menjadikan wajib pajak dan sebaliknya.

Tujuan dari pencetakan SKPKPP dan SPMKP yaitu agar wajib pajak mendapatkan bukti dari dokumen tersebut bahwasanya wajib pajak tersebut telah mendapatkan persetujuan untuk melakukan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dan membayar kelebihan pajak. Selanjutnya, tujuan dari pemindahbukuan yang dicetak merupakan penyesuaian atas pembayaran dan penyetoran pajak yang dilakukan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Barat.

Berikut penjelasan masing-masing proses kerja SIDJP pada bagian Pelayanan:

**a. Input Data dan Mencetak Permohonan Wajib Pajak**



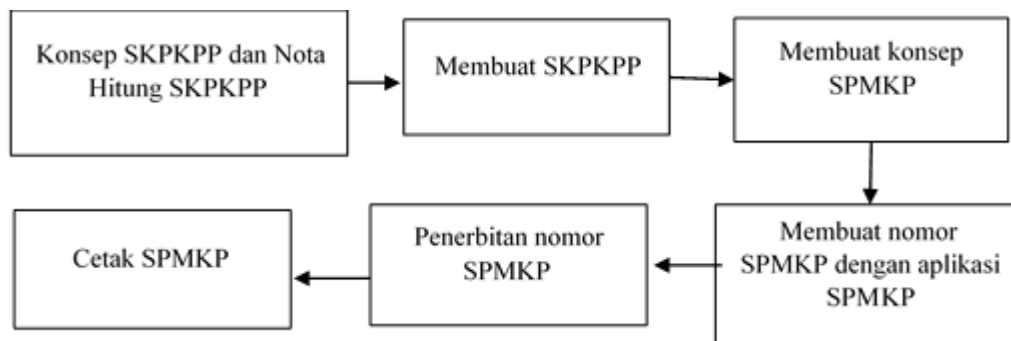
**Gambar 10. Proses Input Data dan Mencetak Permohonan Wajib Pajak Bagian Pelayanan**

Sumber: Bagian Pelayanan, 2017

Berdasarkan gambar di atas, pegawai di bagian pelayanan menerima berkas permohonan wajib pajak. Selanjutnya, permohonan tersebut di *input* melalui menu aplikasi administrasi SIDJP untuk dijadikan kasus sehingga muncul di menu manajemen kasus pegawai pelayanan dan muncul juga di manajemen kasus AR yang berwenang. Kasus yang telah muncul di manajemen kasus AR, berkas dari bagian pelayanan akan diserahkan ke AR untuk diproses. Setelah itu, AR menyelesaikan kasus dan konsep permohonan akan diberikan kepada pegawai pelayanan kembali untuk di cek ulang kemudian di cetak dan kasus selesai.



**b. Pencetakan Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP) dan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)**

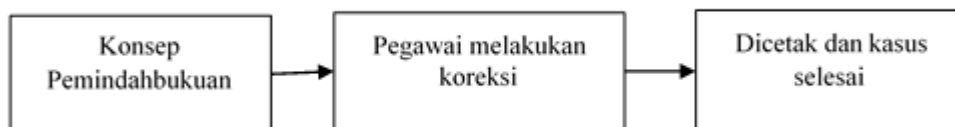


**Gambar 11. Pencetakan SKPKPP dan SPMKP Bagian Pelayanan**

Sumber: bagian pelayanan, 2017

Berdasarkan di atas, pegawai pelayanan menerima konsep SKPKPP dan nota hitung SKPKPP. Pegawai pelayanan lalu membuat SKPKPP dan membuat konsep SPMKP di aplikasi serta dicetak SPMKP. Setelah itu, pegawai menerbitkan nomor SPMKP dan dicetak SPMKP tersebut.

**c. Pencetakan PBK (Pemindahbukuan)**



**Gambar 12. Pencetakan Pemindahbukuan Bagian Pelayanan**

Sumber: bagian pelayanan, 2017

Berdasarkan gambar di atas, proses berawal dari diterimanya konsep pemindahbukuan yang telah diperiksa oleh AR. Selanjutnya, konsep pemindahbukuan di cek ulang oleh pegawai bagian

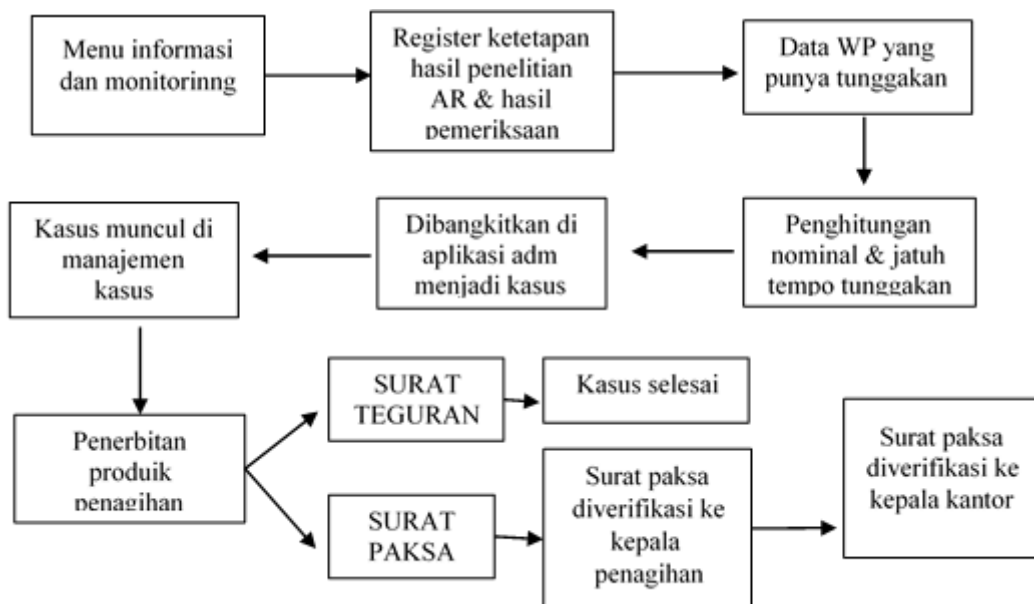
pelayanan dengan dibandingkan antara konsep pemindahbukuan (*hardcopy*) dan data pemindahbukuan di manajemen kasus (*softcopy*). Setelah semuanya sama, maka akan langsung dicetak dan kasus selesai.

### 5) Proses Kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Bagian Penagihan

Proses kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) apabila terdapat wajib pajak yang tidak membayar tunggakan pajak sampai lewat jatuh tempo yang telah diatur. Pada bagian penagihan dapat mengetahui wajib pajak yang mempunyai tunggakan hutang pajak dari data di menu informasi dan monitoring di SIDJP. Berikut merupakan alur proses kerja SIDJP di bagian penagihan adalah sebagai berikut:

**Gambar 13. Proses Kerja SIDJP Bagian Penagihan**

Sumber: bagian penagihan, 2017



Berdasarkan gambar diatas, Tunggakan pajak dari beberapa Wajib Pajak diketahui dari data di menu informasi dan monitoring serta sub menu register ketetapan hasil penelitian AR dan hasil pemeriksaan di bagian pemeriksa. Selanjutnya, dilakukan perhitungan nominal tunggakan dan tanggal jatuh tempo dari data tersebut kemudian dapat dilihat pada menu manajemen kasus. Setelah

itu maka wajib pajak berhak menerima produk penagihan seperti surat tegur, surat paksa, dan lainnya yang diverifikasi terlebih dahulu ke kepala seksi penagihan dan kepala kantor lalu dicetak.

#### **6) Proses Kerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Bagian Pengelola Data Informasi (PDI)**

Proses Kerja SIDJP di Bagian Pengelolaan Data Informasi (PDI) terdiri dari 2 proses yaitu penambahan atau penghapusan wajib pajak AR yang bersangkutan dan perekaman SPT Masa dan Tahunan. Tujuan dari proses penambahan atau penghapusan wajib pajak AR yang bersangkutan yaitu agar wajib pajak dikukuhkan atau dihapuskan menjadi wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Barat. Selanjutnya, tujuan perekaman SPT Masa dan Tahunan yaitu agar data-data wajib pajak tersimpan dengan baik pada SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat/ Berikut penjelasan dari masing-masing proses kerja SIDJP di bagian PDI:

##### **a. Penambahan atau penghapusan Wajib Pajak AR yang bersangkutan**

**Gambar 14. Proses Penambahan atau Penghapusan Wajib Pajak AR yang bersangkutan Bagian PDI**



Sumber: Bagian Pengelola Data Informasi (PDI)

Berdasarkan gambar di atas, pemberitahuan penambahan atau penghapusan Wajib Pajak dari bagian TPT akan diterima oleh bagian PDI. Setelah data diterima di bagian PDI, maka pegawai di bagian PDI melakukan *update* data. Selanjutnya, data yang telah di *update* di SIDJP maka akan di konfirmasikan ke AR yang bersangkutan.

### **b. Perekaman SPT Masa dan Tahunan**



**Gambar 15. Proses Perekaman SPT Masa dan Tahunan Bagian PDI**

Sumber: Bagian Pusat Data Informasi (PDI)

Berdasarkan gambar di atas, pegawai di bagian PDI memeriksa SPT Masa dan Tahunan baik induk maupun lampiran. Kemudian, pegawai PDI membuka menu aplikasi administrasi SIDJP untuk melakukan perekaman SPT masa dan tahunan. Setelah pegawai PDI melakukan perekaman SPT masa dan tahunan, maka diperiksa pada sub menu SPT data *entry*.

## **B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di KPP Pratama Bekasi Barat**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus menjalankan dan menyempurnakan Sistem Administrasi Perpajakan (SAP). Salah satunya dengan penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang lebih baik, akuntabel transparan, serta memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal. Sistem tersebut juga memiliki tujuan agar dapat memberikan kemudahan kepada pegawai dan pegawai yang intensif kepada wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya tidak sesuai dengan aturan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi administrasi perpajakan yaitu dengan penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) diluncurkan pada 6 November 2006 melalui peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-160/PJ/200 dan diterapkan oleh KPP di

seluruh Indonesia termasuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat. SIDJP diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat sesuai tanggal didirikannya kantor tersebut yaitu pada bulan Oktober tahun 2015. Penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat sudah diterapkan dengan sangat baik serta komponen-komponen yang lengkap. Masing-masing pegawai disediakan 1 komputer yang terhubung dengan satu server yang sama guna menerapkan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat. Hal itu sesuai dengan McLeod (2007) mengenai komponen-komponen sistem seperti *hardware*, *software*, dan *brainware*.

*Hardware* yang dimaksud dalam SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat yaitu dokumen-dokumen perpajakan yang akan *diinput*. Selain itu, *software* yang dimaksud seperti komputer masing-masing pegawai yang terhubung dengan server yang sama. *Brainware* di KPP Pratama Bekasi Barat yaitu orang yang bertugas dalam menjalankan SIDJP tersebut seperti pegawai KPP Pratama Bekasi Barat.

Penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat juga sudah sesuai prosedur kerja meskipun tidak memiliki SOP. Meskipun tidak ada SOP juga sudah sesuai dengan visi dan misi di KPP Pratama Bekasi Barat itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan penerapan SIDJP sudah berjalan sesuai dengan tujuannya. Sehingga visi dan misi KPP Pratama Bekasi Barat dapat terlaksana. Meskipun penerapannya telah berjalan dengan baik serta sesuai dengan visi dan misi KPP tersebut, namun terkadang masih terdapat beberapa kendala seperti dalam hal ketersediaan jaringan internet yang belum berjalan dengan optimal lantaran masih sering terjadi *offline* serta penurunan kecepatan dari pusat. Hal ini kurang sesuai dengan teori kesuksesan sistem menurut DeLone dan McLean (2003) yaitu mengenai kecepatan akses.

Penerapan SIDJP juga memiliki kualitas atau kelebihan yang berbeda daripada aplikasi sebelumnya (SIPMOD) sehingga SIDJP masih sering digunakan hingga saat ini. Perbandingan

kualitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD) didapat informasi dari setiap pegawai sesuai seksi mengalami perbedaan. Hal tersebut memberikan pengertian bahwasanya SIDJP jauh lebih baik dibandingkan SIPMOD dikarenakan kelebihan SIDJP jauh lebih banyak daripada SIPMOD. Meskipun demikian, SIDJP masih harus dikembangkan kembali sejalan dengan berkembangnya teknologi. Hal tersebut dapat menjadikan SIDJP semakin berkembang dan memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan serta visi dan misi di KPP Pratama Bekasi Barat. SIDJP juga memiliki kelebihan dalam hal kualitas informasi dibandingkan dengan SIPMOD sehingga SIDJP masih sering digunakan hingga saat ini. SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pegawai sudah mencakup 5 komponen dalam teori EUCS untuk mengukur baik atau buruknya kualitas sistem informasi.

Teori EUCS mengatakan apabila 5 komponen yang terdiri dari kelengkapan isi, keakuratan data, kemudahan pengguna, format, dan ketepatan waktu dapat direalisasikan dengan baik maka kinerja pegawai dalam penerapan aplikasi SIDJP juga akan meningkat dan berjalan dengan baik. Kinerja pegawai dalam penerapan aplikasi SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pegawai sudah mencakup 5 komponen tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel 9 mengenai hasil wawancara dari beberapa pegawai yang telah direduksi, kemudian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan Isi: sudah memenuhi kebutuhan pegawai dan mendukung pekerjaan pegawai karena semua data yang dibutuhkan pegawai terdapat seluruhnya di SIDJP

- 2) Keakuratan Data: sudah akurat sesuai data yang di input, namun hal itu dapat dilihat kembali dari penggunaannya apabila pengguna benar memasukkannya maka data tersebut akurat dan sebaliknya. Data-data tersebut juga bisa diverifikasi ke lapangan untuk mengecek keakuratannya
- 3) Kemudahan Pengguna: Fitur yang digunakan pada SIDJP sudah memudahkan bagi pengguna aplikasi tersebut dan memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya. namun masih banyak fitur yang belum dimaksimalkan pegawai
- 4) Format: SIDJP sudah menghasilkan informasi sesuai dengan format dan tampilan dengan jelas
- 5) Ketepatan waktu: Pengguna dapat memperoleh data dari SIDJP tepat waktu namun itu tergantung terhadap kecepatan intranet karena SIDJP terhubung pada pusat jadi apabila SIDJP dari pusat mengalami kendala maka hal tersebut mempengaruhi terhadap SIDJP di KPP tersebut

Berdasarkan hal tersebut maka dengan adanya penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat dapat memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya atau dengan kata lain pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat merasa puas dalam menggunakan SIDJP. Seperti yang telah dibahas di tinjauan pustaka pada bab sebelumnya komponen kepuasan pengguna yang meningkatkan kinerja, menurut teori EUCS seperti kelengkapan isi, keakuratan data, kemudahan pengguna, format, dan ketepatan waktu.

Meskipun telah mencakup kelima komponen tersebut, dalam masalah ketepatan waktu dapat dilihat dari kondisi di lapangan karena jaringan SIDJP masih terhubung dengan Kantor Pusat. SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat masih mengalami kendala dalam ketepatan waktu yaitu keterlambatan informasi data pembayaran atau pelaporan yang terjadi dari pusat dan sering *offline*.

Hal tersebut menjadikan data dari SIDJP yang nantinya tidak tepat waktu kembali lagi kepada Kantor Pusat dikarenakan terhubung dengan satu server yang sama. Hal ini kurang sesuai dengan teori EUCS yaitu mengenai ketepatan waktu. Hambatan tersebut tidak jarang mengakibatkan penerapan dari kualitas tersebut tidak berjalan dengan maksimal.

Penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat juga mempunyai mekanisme kerja yang berbeda-beda antar bagian. Mekanisme-mekanisme kerja yang dimiliki menjadikan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat termasuk sistem yang mempunyai manfaat ataupun fungsi yang baik sebagai suatu teknologi informasi. Fungsi-fungsi tersebut menurut Murhada (2011) seperti *capture*, *processing*, *generation*, *storage* dan *retrieval*.

Mekanisme kerja dari seluruh bagian memiliki manfaat sebagai proses penyusunan yang terperinci (*capture*) dimana proses kerja di seluruh bagian di KPP Pratama Bekasi Barat dengan data yang baik dan fitur yang jelas sehingga hasilnya terperinci. Selain itu, SIDJP juga memiliki mekanisme kerja dengan mengumpulkan data seluruh wajib pajak yang kemudian dianalisis dan dihitung (*processing*). Data wajib pajak yang telah dianalisis tersebut dengan SIDJP kemudian dapat diubah menjadi sesuatu yang lebih bermanfaat seperti dokumen-dokumen penting dalam hal perpajakan (*generation*). Data yang telah dikumpulkan dan dianalisis tersebut melalui SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat juga bisa dilakukan proses penyimpanan data dan memiliki salinan agar data tersebut tidak mudah hilang (*storage* dan *retrieval*).

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di atas, maka penerapan SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat sudah cukup baik dikarenakan kualitas sistem informasi pada SIDJP lebih baik daripada aplikasi sebelumnya. Hal tersebut berdasarkan teori EUCS yang mengatakan bahwasanya apabila sudah mencakup 5 komponen seperti kelengkapan isi, keakuratan data, kemudahan pengguna, format, dan ketepatan waktu maka dapat dikatakan



sukses sistem tersebut. Penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat sudah mencakup kelima komponen tersebut, namun kondisinya di lapangan masih terdapat beberapa kendala dalam kecepatan akses dan tidak adanya aturan hukum seperti SOP yang menguatkan serta jaringan yang terkadang *offline*. Proses penyelesaian pekerjaan di SIDJP pada seksi penagihan dan TPT tidak merasakan pekerjaannya lebih cepat dengan adanya SIDJP.

Upaya perbaikan untuk mengatasi kekurangan atau hambatan pada SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat perlu dilakukukan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pegawai maka upaya-upaya yang dilakukan antara lain seperti

- a) Bekerja sama dengan pemerintah untuk dibuatkan SOP (*Standard Operating Procedure*) agar memudahkan para pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat dalam menjalankan aplikasi SIDJP dengan efektif dan dapat meminimalisir kesalahan dalam proses kerja SIDJP.
- b) Melaksanakan *In House Training* maupun *Transfer Knowledge* serta Diadakan pelatihan untuk menambah pengetahuan pegawai terhadap SIDJP agar kinerja pegawai di KPP Pratama Bekasi Barat semakin leih baik. Selain itu, dengan kegiatan tersebut dapat manjadikan kualitas SDM dari pegawai dalam penggunaan SIDJP menjadi lebih meningkat.
- c) Melaporkan ke kantor pusat jika mengalami keterlambatan sehingga data yang diterima tepat waktunya.
- d) Dilakukan perbaikan terhadap SIDJP karena setiap tahun teknologi semakin berkembang. Selain itu, melakukan pengawasan rutin terhadap jaringan internet baik di Kantor Pusat maupun di KPP Pratama Bekasi Barat. Hal tersebut dilakukan agar dapat meminimalisir kecuran pada SIDJP setiap tahunnya.

- e) Lebih kepada penggunaanya agar menggunakan aplikasi SIDJP dengan tertib agar tidak terjadi kesalahan di dalam SIDJP
- f) Lebih diutamakan untuk fitur-fitur ditambahkan seiring dengan perkembangan teknologi dengan ditambahkan menu, fitur-fitur dan terus berkembang sesuai kemajuan teknologi. Hal tersebut dilakukan agar paa pegawai dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi atau SIDJP setiap tahunnya.

Lebih dikembangkan lagi dan menambah informasi terutama yang berhubungan dengan Wajib Pajak agar memudahkan pegawai dalam melihat data wajib pajaknya ketika mendapatkan sebuah kasus sehingga dengan begitu dapat meningkatkan pendapatan dalam sektor pajak.