

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM
INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL
PAJAK (SIDJP) DAN KINERJA PEGAWAI**

**(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA
GUBENG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

RAHADIAN SAPUTRA

105030400111077



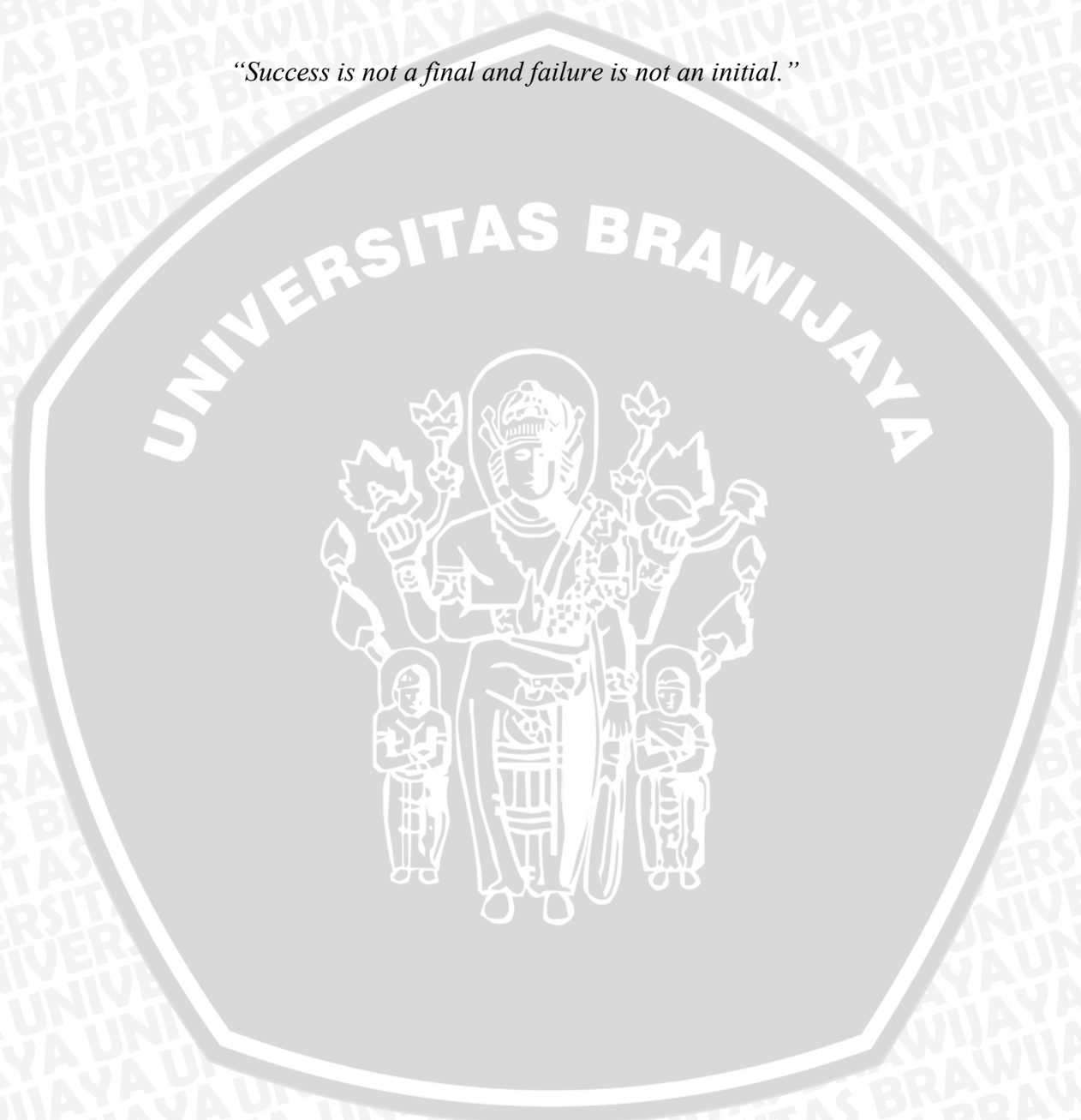
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG**

2014

MOTTO

Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama.

“Success is not a final and failure is not an initial.”



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juli 2014

Jam : 12.00-13.00

Skripsi atas nama : Rahadian Saputra

Judul : Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Kinerja Pegawai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)

Malang, 16 Juli 2014

DINYATAKAN LULUS**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

Anggota

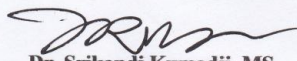


Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si
NIP. 19530810 198103 2 012

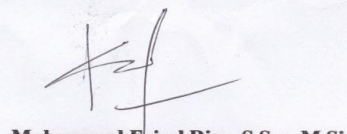
Dr. Kusdi Rahardjo, DEA
NIP. 19570127 198403 1 001

Anggota

Anggota



Dr. Srikandi Kumadji, MS
NIP. 19611110 198601 2 002



Muhammad Faisal Riza, S.Sos, M.Si
NIP. 19750902 200501 1 002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM
INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(SIDJP) DAN KINERJA PEGAWAI

(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURABAYA GUBENG)

Disusul oleh : RAHADIAN SAPUTRA

NIM : 105030400111077

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Program Studi : PERPAJAKAN

Malang, Juni 2014

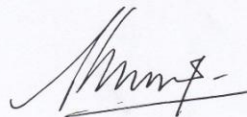
Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



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



Dr. Kusdi Rahardjo, DEA
NIP. 19570127 198403 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang,

Rahadian Saputra

105030400111077

RINGKASAN

Rahadian Saputra, 2014. **Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai** (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratma Surabaya Gubeng), Endang Siti Astuti, Prof, Dr, M.Si, Kusdi Rahardjo, Dr, DEA, 139 Hal + xiv

Organisasi modern mengandalkan teknologi informasi untuk memberikan kontribusi kinerja anggota organisasi. Salah satunya Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga penopang pendapatan tertinggi negara yang menggunakan teknologi informasi berbentuk aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP). Aplikasi SIDJP yang diharapkan mempermudah pekerjaan pegawai pajak sehingga memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) yang sedang berjalan saat ini dan menganalisis kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan adalah tentang penggunaan aplikasi SIDJP bagi pegawai dan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang dipilih peneliti berupa pedoman wawancara dan form pencatatan dokumen. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan model Miles and Huberman. Langkah-langkah yang diambil yaitu mengumpulkan data primer yang diambil dari hasil wawancara, data primer dikategorikan ke dalam bagian-bagian tertentu secara rinci dan juga sistematis sesuai dengan fokus penelitian, mengumpulkan data, menyusun dan menyajikan data secara terperinci dan jelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) mudah dan bermanfaat dalam pengoperasiannya sehingga berdampak positif bagi kinerja pegawai namun terdapat kelemahan pada aplikasi SIDJP yaitu fitur yang disediakan aplikasi SIDJP masih belum memenuhi kebutuhan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan seksi penagihan serta kelemahan lainnya, kadang-kadang terjadi *error* atau *not responding* saat akses aplikasi SIDJP yang diakibatkan terjadi akses data secara bersamaan pada seluruh pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng, koneksinya terkadang mengalami gangguan, terkadang masih terdapat data yang masih belum tersedia walaupun sudah direkam sebelumnya. Saran yang direkomendasikan yaitu (1) meningkatkan kapasitas aplikasi SIDJP dari segi kuota akses (2) menambahkan server, *bandwith* dan memperbaiki koneksi dalam jaringan komputer yang menghubungkan aplikasi SIDJP sehingga tidak terjadi gangguan dalam penggunaan, prosesnya lebih cepat dan data akan tersimpan sesuai yang direkam pegawai, (3) penambahan fitur aplikasi SIDJP untuk *Account Representative* (AR) dalam melakukan pengawasan wajib pajak dan fitur untuk juru sita dalam membantu proses penagihan.

SUMMARY

Rahadian Saputra, 2014. **Analyzing Use Application Information System Directorate General of Taxes (SIDJP) and Performance of Employees** (Study at the Tax Services Office Primary Surabaya Gubeng), Endang Siti Astuti, Prof, Dr, M.Si, Kusdi Rahardjo, Dr, DEA, 139 Hal + xiv

Modern organization relies on information technology to contribute the performance of a member of the organization. One of them is the directorate general of taxes as an institution buttresses income the highest state that using information technology is the application of information systems Directorate General of taxes (SIDJP). The application of SIDJP which is expected to ease the work of employees tax so as to give positive impact on the performance of employees taxes. The purpose of this research is to know and analyzing use application information system directorate general of taxes (SIDJP) who is running current and analyzing performance of employees in Tax Services Office Primary Surabaya Gubeng. This research uses descriptive qualitative approach method. The research focus is on the use of SIDJP applications for officers and employees in the performance of the Tax Services Office Primary Surabaya Gubeng. This study uses data collection techniques such as interviews and documentation. Selected research instruments researchers is interview guides and form of document recording. Researcher used data analysis techniques with a model of Miles and Huberman. The steps that are taken that collect primary data culled from interviews, primary data are categorized into specific sections in detail and also systematically in accordance with the focus of research, collecting data, compiling and presenting data in detail and clear.

The results showed that use of application information systems Directorate General of taxes (SIDJP) easy and useful to operate so as to positively impact the performance of the employees but there are weaknesses in the application of SIDJP that is a feature that provided application SIDJP still not meet the needs of employees in section of supervision and consultation and section of billing. And another weaknesses are sometimes an error or not responding when an application access caused SIDJP occur simultaneously access the data on all employees in the Tax Services Office Primary Surabaya Gubeng, sometimes the connections are broken, sometimes there are data that are still not available , despite being previously recorded. The advice recommended the (1) improve the capacity of SIDJP application in terms of quota access (2) to add the server, bandwidth and improve connections within the computer network that connects the SIDJP application so there happen interruptions in usage, the process is faster and saved appropriate data will be recorded employees, (3) the addition of application SIDJP feature to account representative (AR) in monitoring taxpayers and features to bailiff requisitioning in helping billing process.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, anugerah serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) DAN KINERJA PEGAWAI** (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan teima kasih yang sedalam-dalamnya secara khusus kepada orang tuaku, Ayahanda Sunarto Diansyah dan Ibunda Ninik Rochimi beserta saudara-saudaraku Dian Rini Rahmaningsih, Rian Priasmoro dan Rahman Ardiansyah yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil, kepercayaan, kesabaran, pengorbanan serta senantiasa mengalungkan doa dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis. Semoga penulis dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan oleh Ayah dan Ibu.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
2. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Program Studi Perpajakan Fakultas Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
3. Bapak Yuniadi Mayowan, S. Sos, MAB, selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku ketua dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.

5. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo, DEA selaku anggota dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan dorongan terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi.
7. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dengan penulis dan senantiasa membantu penulis dalam memberikan kelengkapan data-data guna penyelesaian skripsi penulis.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Prodi Perpajakan, khususnya angkatan 2010.
9. Pihak-pihak yang turut membantu kelancaran dari skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

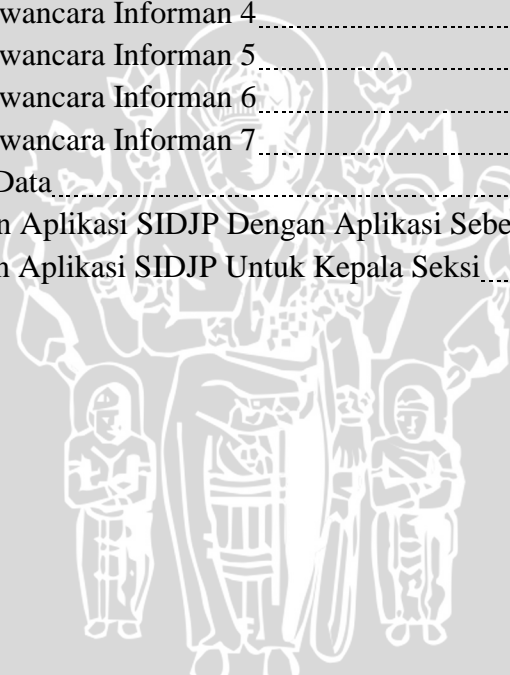
MOTTO	ii
TANDA PENGESAHAN.....Error! Bookmark not defined.	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....Error! Bookmark not defined.	
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian	9
1. Kegunaan Teoritis.....	9
2. Kegunaan Praktis	9
E. Sistematika pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian terdahulu	12
B. Reformasi Perpajakan.....	15
C. Reformasi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan	16
D. Konsep Dasar Sistem.....	18

1. Pengertian Sistem	18
2. Elemen dan Karakteristik Sistem.....	18
E. Konsep Dasar Informasi	22
1. Pengertian Informasi.....	22
2. Kualitas Informasi	23
3. Proses Pemindahan Informasi.....	23
F. Sistem Informasi.....	24
1. Pengertian Sistem Informasi.....	24
2. Komponen-komponen Sistem Informasi.....	25
G. Konsep Dasar Aplikasi	26
H. Teknologi informasi	26
1. Pengertian Teknologi Informasi	26
2. Fungsi Teknologi Informasi	26
I. Sistem Jaringan Komputer	27
1. Pengertian Jaringan Komputer.....	27
2. Jenis-jenis Jaringan Komputer.....	27
3. Manfaat Jaringan Komputer	29
J. Model-model Sistem Informasi Keperilakuan	30
K. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.....	32
1. Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak	32
2. Komponen Aplikasi SIDJP	32
L. Kinerja	34
1. Pengertian Kinerja	34
2. Faktor-faktor Kinerja	35
3. Penilaian kinerja	36
4. Manfaat Penilaian Kinerja	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis penelitian	38
B. Fokus Penelitian	39
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian	39
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Instrumen Penelitian	41

G. Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.....	45
3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.....	47
4. Personalia.....	47
5. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.....	48
6. Struktur Organisasi dan Diskripsi Jabatan.....	50
7. Sejarah SIDJP	65
8. Menu-menu pada Aplikasi SIDJP	67
2) Persetujuan.....	71
4) Cetak Dokumen	71
9. Hasil Wawancara.....	73
B. Tahap Fokus dan Reduksi Data.....	98
C. Pembahasan	124
1. Sistem Informasi.....	124
2. Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).....	126
3. Penggunaan Aplikasi SIDJP dengan Pendekatan <i>Technology acceptance model</i> (TAM).....	129
4. Minat Penggunaan Aplikasi SIDJP	134
5. Kinerja	135
BAB V PENUTUP.....	144
A. Kesimpulan.....	144
B. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA	147

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hlm.
1.	Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia	1
2.	Matrik Penelitian Terdahulu	13
3.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan	13
5.	Hasil Wawancara Informan 1	76
6.	Hasil Wawancara Informan 2	79
7.	Hasil Wawancara Informan 3	81
8.	Hasil Wawancara Informan 4	83
9.	Hasil Wawancara Informan 5	85
10.	Hasil Wawancara Informan 6	87
11.	Hasil Wawancara Informan 7	90
12.	Reduksi Data	101
13.	Perbedaan Aplikasi SIDJP Dengan Aplikasi Sebelumnya	111
14.	Kelebihan Aplikasi SIDJP Untuk Kepala Seksi	111



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hlm.
1.	Kerangka Pemikiran	37
2.	Struktur Organisasi	49
3.	Halaman Login Aplikasi SIDJP	69
4.	Halaman Utama Aplikasi SIDJP	69
5.	Halaman Pembuatan Notifikasi	70
6.	Halaman Pencarian Wajib Pajak	72
7.	Halaman Utama Case Management (Manajemen Kasus)	74
8.	Halaman Aplikasi Administrasi	74
9.	Update Data Wajib Pajak	93
10.	Input Data dan Mencetak Permohonan Wajib Pajak	95
11.	Pencetakan SKPKPP dan SPMKP	96
12.	Pencetakan PBK	96
13.	Proses Permohonan Wajib Pajak	97
14.	Proses Pengawasan Wajib Pajak	98
15.	Proses Penagihan	98
16.	Input Hasil Pemeriksaan	99
17.	Penambahan atau Penghapusan Wajib Pajak AR yang Bersangkutan	100
18.	Perekaman SPT Masa dan Tahunan	100
19.	Informasi dan Monitoring Aplikasi SIDJP	110
20.	Proposisi	127



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hlm.
1	Surat Persetujuan Penelitian	134
2	Instrumen Penelitian	135
3	Curriculum Vitae	138
4	Tutorial Aplikasi SIDJP	139
5	Tanda Terima Bagian TPT	140
6	Produk Aplikasi SIDJP: SKPKPP	141
7	Produk Aplikasi SIDJP: PBK	142
8	Produk Aplikasi SIDJP: Surat Keterangan Bebas Pemotongan-Pemungutan	143
9	Produk Aplikasi SIDJP: Surat Keterangan Fiskal	144



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2014 telah ditetapkan oleh badan eksekutif dengan persetujuan bersama badan legislatif. Anggaran pendapatan ditetapkan sebesar Rp 1667,1 triliun atau naik 11,09% dari target APBN 2013 sedangkan anggaran belanja ditetapkan sebesar Rp 1.842,4 atau naik 6,74% dari APBN 2013. Anggaran pendapatan dan belanja negara setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

Sumber penerimaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBN) sebagian besar ditopang dari penerimaan pajak. Sejalan dengan selalu meningkatkannya APBN setiap tahunnya penerimaan pajak sebagai penopang terbesar sumber penerimaan negara maka penerimaan pajak juga dituntut untuk meningkat dalam setiap tahunnya.

Tabel 1 Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Tahun	Realisasi Penerimaan Pajak (dalam Triliun Rupiah)	Total Penerimaan Negara (dalam Triliun Rupiah)	Persentase Realisasi Penerimaan Pajak terhadap Total Penerimaan Negara (%)
2011	874,7	1.205,3	72,5
2012	1.016,2	1.357,3	74,8
2013	1.193,9	1.525,1	78,2

Sumber: Nota Keuangan Tahun Anggaran 2013

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang bertugas menghimpun penerimaan pajak melakukan reformasi perpajakan agar dapat mencapai penerimaan pajak sesuai dengan anggaran pendapatan yang telah ditetapkan. Program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi *software*, *hardware* dan *brainware*.

“Tercakup dalam reformasi *software* adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi (mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan, penagihan, pembayaran, pelayanan hingga pengawasan) agar lebih efektif dan efisien. Berkenaan dengan reformasi *hardware* diupayakan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi di seluruh Indonesia. Penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan program reformasi aspek *brainware*” (Rahayu, 2010:59).

Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya fokus melakukan reformasi dalam perbaikan struktur organisasi, penyederhanaan sistem operasi, pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi serta penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional tetapi juga memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi dalam administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi (TI).

Saat ini banyak organisasi menanamkan investasi yang cukup besar di bidang teknologi informasi. Alasan organisasi melakukan investasi tersebut adalah bahwa pegawai atau karyawan dapat menggunakan teknologi tersebut sehingga lebih produktif dalam hal efisiensi, efektivitas dan kualitas. Penggunaan teknologi informasi dalam organisasi umumnya dimaksudkan untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja individual anggota organisasi. Oleh karena itu,

reformasi di bidang administrasi yaitu modernisasi sistem informasi dalam administrasi perpajakan menggunakan teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Semua jenis organisasi baik, organisasi pemerintah maupun organisasi swasta menggunakan sistem yang digunakan untuk mengatur operasional organisasi. Organisasi pemerintah seperti DJP juga menggunakan sistem yang di dalamnya terdapat aplikasi (*software*). Aplikasi itu yang menghubungkan semua sistem administrasi perpajakan di dalam DJP, baik dari kantor pusat DJP, Kanwil maupun dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Aplikasi tersebut fungsinya memonitoring seluruh kegiatan administrasi perpajakan di seluruh KPP selain itu aplikasi tersebut juga dipergunakan di setiap KPP di Indonesia oleh pegawai pajak di setiap seksi untuk menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya.

Pengembangan teknologi informasi DJP dimulai awal tahun 1990, yaitu dengan penerapan *New Payment Control System* (NPCS) yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Tahun 1994, mulai diperkenalkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dan SIPMOD (SIP Modifikasi) untuk menggantikan NPCS yang berfungsi sebagai sarana pengawasan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan namun SIP dan SIPMOD masih belum terintegrasi dengan modul-modul utama administrasi perpajakan, melakukan *login* untuk setiap aplikasi dan keamanan sistem masih lemah.

Faktor sumber daya manusia sebagai pengguna dan pemakaian sistem informasi menjadi hal yang penting untuk perkembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna, sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di dalam organisasi. Hubungan antara manusia sebagai pengguna sistem dan aplikasi perangkat lunak sebagai objek merupakan hubungan yang tidak terpisahkan. Pengguna yang menentukan aplikasi tersebut layak dipakai atau tidak. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut tidak berkualitas dan tidak mampu memenuhi kebutuhan, maka aplikasi tersebut tidak layak digunakan. Pengguna akan mencari cara agar aplikasi tersebut diganti menjadi aplikasi yang lebih efektif dan lebih efisien dibanding dengan aplikasi yang lama.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) untuk menggantikan aplikasi sebelumnya yaitu sistem informasi perpajakan (SIP) dan SIPMOD.

Aplikasi SIDJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat

keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan komputer sehingga menghubungkan kantor pusat DJP dengan kantor wilayah, kantor pelayanan pajak Madya dan kantor pelayanan pajak Pratama di seluruh Indonesia. Aplikasi SIDJP dalam pembuatannya telah menambahkan semua kekurangan yang dimiliki aplikasi sebelumnya sehingga diharapkan dapat memudahkan dan bermanfaat bagi pegawai pajak. Terdapat empat komponen utama dalam SIDJP yaitu *core system*, pembangkit kasus, *workflow system* serta profil wajib pajak. Tujuan utama dibentuknya aplikasi SIDJP ini terutama adalah diharapkan dapat menghasilkan profil wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengerahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak.

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*). Aplikasi SIDJP menyediakan sarana pendukung bagi terciptanya data Wajib Pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data Wajib Pajak. Sistem tersebut menghasilkan laporan-laporan yang

dapat diakses oleh KPP Madya, KPP Pratama, Kantor Wilayah dan Kantor Pusat DJP.

Menurut Davis (1986) dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam pemanfaatan penggunaan TI. Dalam TAM digambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemanfaatan dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Pemakai sistem informasi akan lebih banyak memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut mudah digunakan. Sebaliknya jika sistem informasi tidak mudah digunakan (rumit) pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut.

Penelitian Goodhue.,dkk (1995) dalam Agustiani (2010) menemukan pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada individu dalam organisasi. Goodhue.,dkk (1995) dalam Agustiani (2010) juga mengemukakan bahwa agar suatu sistem informasi dan teknologi informasi dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individual maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukungnya.

Davis (1989) menyatakan bahwa penggunaan sistem aplikasi spesifik akan meningkatkan kinerja dan juga menemukan hubungan kuat antara penggunaan komputer dengan tugas secara pasti. Montazemi (1996) dalam Agustiani (2010) mengemukakan bahwa individu yang memiliki kompetensi yang tinggi, terlatih lebih baik dan lebih mengenal sistem informasi yang diimplementasikan dalam perusahaannya akan dapat dengan lebih baik dalam mengidentifikasi, mengakses dan menginterpretasikan data yang diperlukan. Individu yang terbiasa dengan penggunaan komputer akan dapat menggunakan sistem informasi yang ada dengan lebih baik sehingga akan lebih memenuhi kebutuhan data dalam penyelesaian tugas mereka.

Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas pegawai pajak. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja ke tingkat lebih tinggi maka aktivitas kerja harus dapat diidentifikasi dan dianalisis.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng dengan beberapa pertimbangan. Pertimbangan pertama, bahwa teknologi informasi telah dimanfaatkan secara luas di sektor publik, namun secara khusus di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng penggunaan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sejak digunakan belum pernah diteliti. Pertimbangan kedua, bahwa investasi terhadap penggunaan paket aplikasi SIDJP ini sangat tinggi sehingga perlu dikaji untuk mengetahui dampak penggunaan SIDJP dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak

Surabaya Gubeng. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang **Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai Pajak (Studi pada Pegawai Pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) yang sedang berjalan saat ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng?
2. Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah

1. Mengetahui dan menganalisis penggunaan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) yang sedang berjalan saat ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng
2. Menganalisis kinerja pegawai di Kantor Pelayan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi penulis

Membandingkan antara teori yang telah didapat di perkuliahan dengan kenyataan sesungguhnya di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng serta menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman terutama mengenai aplikasi SIDJP dan kinerja pegawai.

b. Bagi instansi terkait

Perkembangan teknologi terutama di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng untuk mempermudah pekerjaan pegawai melalui pemanfaatan teknologi informasi.

c. Bagi peneliti lain

Pihak lain yang dimaksud adalah bagi pembaca dan peneliti berikutnya. Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk melakukan penelitian dengan topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang sifatnya melengkapi maupun melanjutkan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi instansi diharapkan sebagai tambahan informasi mengenai penggunaan aplikasi sistem direktorat jenderal pajak (SIDJP) dan kinerja pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

- b. Bagi pihak pegawai sebagai informasi yang bermanfaat tentang tingkat kinerja pegawai, sehingga dapat menjadi acuan dalam upaya memperbaiki kinerjanya.

E. Sistematika pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi ulasan singkat latar belakang yang mendasari munculnya permasalahan dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka membahas mengenai teori-teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisis pada penelitian ini. Adapun teori-teori yang dimaksud akan berkaitan dengan masalah penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

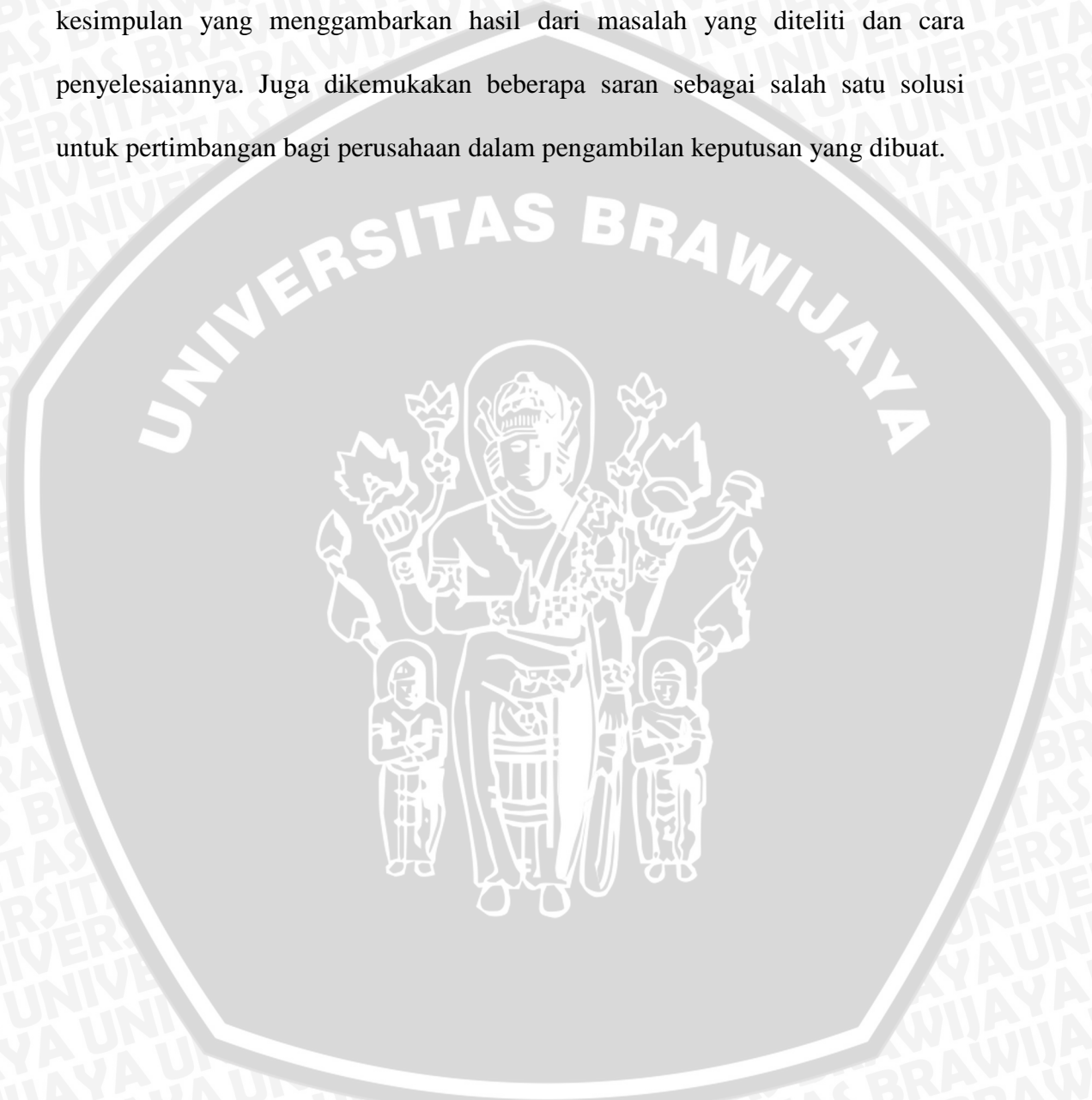
Bab metode penelitian berisi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan berisi diskripsi objek penelitian, analisis dan pembahasannya sehingga dapat diketahui hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan skripsi yang berisi kesimpulan yang menggambarkan hasil dari masalah yang diteliti dan cara penyelesaiannya. Juga dikemukakan beberapa saran sebagai salah satu solusi untuk pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan yang dibuat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

Mudjianti (2008) dalam tesisnya menguji tentang studi pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kinerja karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Penelitian ini mengambil sampel pada karyawan baik dosen, staf administrasi, mahasiswa maupun pejabat struktural Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem informasi dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan Dengan berjalannya sistem informasi di Fakultas Ekonomi yang dikenal dengan Simaweb banyak membantu proses belajar mengajar, tidak hanya bagi karyawan yang menjalankan administrasi akademiknya tapi juga bermanfaat baik bagi dosen maupun mahasiswa.

Agustiani (2010) dalam tesisnya menguji tentang pengaruh pemanfaatan sistem informasi akademik terpadu (sikadu) terhadap kinerja individual dengan kemudahan penggunaan sebagai variabel moderating. Penelitian ini mengambil sampel pada mahasiswa, dosen dan karyawan di Universitas Negeri Semarang. Variabel yang digunakan sistem informasi akademik terpadu (SIKADU) dan kinerja individual. Hasil penelitian ini pemanfaatan sikadu berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individual. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sikadu dengan intensitas yang tinggi dapat meningkatkan kinerja individual.

Amalia (2010) dalam skripsinya menguji tentang persepsi pegawai pajak terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada kinerja individual studi kasus pada KPP Pratama Tegal. Penelitian ini mengambil sampel pada pegawai pajak di KPP Pratama Tegal. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor sosial, affect berpengaruh positif sedangkan kompleksitas berpengaruh negatif dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai di KPP Pratama Tegal.

Tabel 2. Matrik Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Mudjianti/ 2008/ pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kinerja karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro	Mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kinerja karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro	Kualitatif dengan menggunakan metode diskriptif	Adanya sistem informasi yaitu Simaweb sangat berpengaruh terhadap kinerja dan karyawan karena sifat Simaweb memudahkan banyak keuntungan dan manfaat dalam menunjang tugas-tugas karyawan dalam menyediakan informasi bagi dosen dan mahasiswa.

Lanjutan Tabel 2

No	Peneliti/ Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Agustiani/ 2010/ pengaruh pemanfaatan sistem informasi akademik terpadu (sikadu) terhadap kinerja individual dengan kemudahan penggunaan sebagai variabel moderating, studi empiris pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang	Mengetahui pengaruh pemanfaatan sistem informasi akademik terpadu terhadap kinerja individual dan mengetahui pengaruh pemanfaatan sistem informasi akademik terpadu terhadap kinerja individual yang dimoderasi oleh kemudahan penggunaan.	Metode kuantitatif	Pemanfaatan sikadu berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individual. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sikadu dengan intensitas yang tinggi dapat meningkatkan kinerja individual.
3.	Amalia/ 2010/ persepsi pegawai pajak terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada kinerja individual studi kasus pada KPP Pratama Tegal.	Mengetahui pengaruh faktor sosial, <i>affect</i> , kompleksitas, konsekuensi jangka panjang dan hubungan kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja	Metode kuantitatif	Variabel faktor social, <i>affect</i> , konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan tidak signifikan. Variabel kesesuaian tugas berpengaruh positif dan signifikan pegawai dan variabel kompleksitas dalam

Lanjutan Tabel 2

No	Peneliti/ Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		individual pegawai di KPP Pratama Tegal.		pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja individual pegawai.

B. Reformasi Perpajakan

Reformasi perpajakan dikategorikan dalam empat hal. Pertama, memperbaiki peraturan perundang-undangan, mulai dari UU pajak penghasilan (PPh), UU pajak pertambahan nilai (PPN). Kedua, perbaikan struktur organisasi, standar prosedur operasional sehingga terdapat kepastian dalam proses pelayanan dan tata kelola yang efisien dan efektif. Ketiga, membenahi basis data dan sistem teknologi informasi untuk menunjang potensi pajak. Keempat, reformasi dibidang perbaikan mutu, kompetensi dan integritas pegawai pajak.

Menurut Suprajadi (2000) “tujuan dari reformasi perpajakan adalah untuk mewujudkan keadilan dan kepastian hukum di bidang perpajakan, menciptakan sistem perpajakan yang sederhana dengan memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung pajaknya sendiri (self assessment), menaikkan penerimaan pajak sebagai sumber utama pembiayaan pembangunan dengan melibatkan seluruh masyarakat secara bergotong royong dan mampu memberdayakan kegiatan ekonomi dalam masyarakat”.

C. Reformasi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Nasucha dalam Rahayu (2009:123), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern menurut Pandiangan (2008:9) adalah maksimalisasi penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak, memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak, pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional, peningkatan produktivitas yang berkesinambungan, wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan, dan optimalisasi pencegahan penggelapan pajak. Nasucha dalam Rahayu (2009:124) mengemukakan bahwa ada empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur organisasi.

Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

2. Prosedur organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan

pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

3. Strategi organisasi.

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

4. Budaya organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan Rahayu (2009:125), yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

D. Konsep Dasar Sistem

1. Pengertian Sistem

Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Sutabri 2005:6). Sistem bisa berupa abstrak dan fisik, sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi yang saling bergantung sedangkan sistem yang bersifat fisik adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan (Davis 1999:5). Syarat-syarat dikatakan sebagai suatu sistem yaitu sistem harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan, unsur sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan, dan adanya hubungan diantara unsur-unsur sistem (Faisal, 2008:15).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari sekelompok unsur yang teratur dari gagasan-gagasan mempunyai fungsi yang sama yaitu untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Elemen dan Karakteristik Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu: tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan (Jogiyanto,2011:45). Berikut penjelasan mengenai elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem:

a. Tujuan

Setiap sistem memiliki tujuan (*Goal*), entah hanya satu atau mungkin banyak.

Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa

tujuan, sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali. Tentu saja, tujuan antara satu sistem dengan sistem yang lain berbeda.

b. Masukan

Masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa pelanggan).

c. Proses

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna.

d. Keluaran

Keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

e. Batas

Yang disebut batas (*boundary*) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem.

f. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

Mekanisme pengendalian (*control mechanism*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*), yang mencuplik keluaran. Umpan

balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

g. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri. Lingkungan yang merugikan tentu saja harus ditahan dan dikendalikan supaya tidak mengganggu kelangsungan operasi sistem, sedangkan yang menguntungkan tetap harus terus dijaga, karena akan memacu terhadap kelangsungan hidup sistem.

Suatu sistem juga harus memiliki sifat-sifat yang mencirikan suatu sistem sehingga dapat dikembangkan menjadi suatu kerangka terpadu untuk melaksanakan kegiatan dalam suatu organisasi. Menurut Sutabri (2005:6) sifat-sifat atau karakteristik sistem tersebut adalah sebagai berikut:

a. Komponen Sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Setiap sistem selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b. Batas Sistem (*Boundary*)

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan.

c. Lingkungan Luar Sistem (*Environments*)

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.

d. Penghubung (*Interface*) Sistem

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke yang lainnya. Keluaran (*output*) dari satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lainnya dengan melalui penghubung. Menggunakan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

e. Masukan (*Input*) Sistem

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

f. Keluaran (*Output*) Sistem

Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada super sistem.

Misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembuangan, sedang informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

g. Pengolah (*Process*) Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi. Sistem akuntansi akan mengolah data-data transaksi menjadi laporan-laporan keuangan dan laporan-laporan lain yang dibutuhkan oleh manajemen.

h. Sasaran (*Objectives*) atau Tujuan (*Goal*)

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya. Perbedaan suatu sasaran (*objectives*) dan suatu tujuan (*goal*) adalah, *goal* biasanya dihubungkan dengan ruang lingkup yang lebih luas dan sasaran dalam ruang lingkup yang lebih sempit.

E. Konsep Dasar Informasi

1. Pengertian Informasi

Informasi merupakan data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu atau hasil dari pengolahan data yang secara prinsip memiliki nilai yang lebih dibandingkan data mentah (Sutabri 2005:9). Menurut Faisal (2008:27) informasi adalah data yang telah diolah dan siap digunakan oleh pengambil keputusan, informasi merupakan produk akhir dari

suatu sistem. Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan informasi adalah data hasil sebuah sistem yang telah diolah, dibentuk atau dimanipulasi digunakan untuk bahan pengambilan keputusan. Informasi dapat juga dianggap suatu data untuk diolah lagi dan menjadikan informasi sesuai dengan keperluan unit kerja tertentu.

2. Kualitas Informasi

Bahra (2005:11) baik tidaknya kualitas sebuah informasi ditentukan oleh beberapa hal, antara lain :

- a. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan dan harus jelas penyampaian maksudnya.
- b. Tepat waktu, informasi yang datang tidak boleh terlambat pada penerima.
- c. Relevan, informasi harus mempunyai manfaat bagi pemakainya.
- d. Lengkap, informasi berisi informasi yang dibutuhkan.
- e. Jelas, isi informasi bertemu dengan keperluan pemakai.
- f. Terpercaya, isi informasi dapat dipercaya.
- g. Terverifikasi, dapat dilacak kesumber aslinya.
- h. Mudah dipahami oleh pengguna.

3. Proses Pemindahan Informasi

Perpindahan informasi merupakan proses perubahan wujud, ciri, dan sifat data menjadi informasi yang disajikan untuk disebarluaskan atau didokumentasikan.

Berikut ini proses atau alur proses perpindahan informasi (Faisal, 2008:36):

- a. Pengumpulan informasi

Pengumpulan data dilakukan sesuai obyek, model, dan sumber data.

b. Pengolahan informasi

Pengolahan data dilaksanakan bisa secara manual atau komputerisasi yang meliputi kualifikasi, *editing*, *sorting*, validasi, proses, dan manipulasi data.

c. Penyebarluasan informasi

Penyebarluasan data bisa secara gambar visual maupun secara model matematika dan statistika.

d. Dokumentasi informasi

Proses penyimpanan informasi baik secara visual maupun statistika baik menggunakan cara manual ataupun komputerisasi.

F. Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sistem konseptual yang memakai sumber daya konseptual, data dan informasi untuk mewakili sistem fisik yang dalam hal ini berupa perusahaan atau organisasi. (Nugroho,2008:18). 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).

Sedangkan Herlambang (2005:47) menyatakan bahwa :

“Sistem informasi terdiri dari input, proses dan output. Pada proses terdapat hubungan timbal balik dengan 2 elemen yaitu kontrol dari kinerja sistem dan sumber-sumber penyimpanan data. Input yang akan diproses berupa datam baik berupa karakter-karakter huruf maupun berupa numerik. Data ini diproses dan akan menghasilkan output yang berupa informasi”.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen seperti manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja, di dalamnya terdapat sesuatu yang diproses berupa data menjadi informasi, dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan serta berguna bagi pihak *user* sebagai bahan pengambilan keputusan.

2. Komponen-komponen Sistem Informasi

Menurut Mcleod (2007:10) komponen-komponen sistem informasi terdiri dari yaitu

a. *Hardware*

Hardware merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk Informasi.

b. *Software*

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. *Software* dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*aplication software*). Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*operating system*), *interpreter* dan *compiler* (kompiler).

c. *Brainware*

Brainware merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

G. Konsep Dasar Aplikasi

Aplikasi berasal dari kata *application* yaitu bentuk benda dari kata kerja *to apply* yang dalam bahasa Indonesia berarti pengolah. Secara istilah, aplikasi komputer adalah suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang menggunakan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pemakai (Hamid dan Rasul 2007:14). Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah program pengolah kata, lembar kerja, dan pemutar media.

H. Teknologi informasi

1. Pengertian Teknologi Informasi

Merupakan gabungan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan manajemen data (Faisal, 2008:48). Teknologi informasi merupakan bagian dari sistem informasi berbasis kesatuan. Keduanya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam organisasi.

2. Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Murhada (2011:2) ada enam fungsi dari teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

a. *Capture*

Proses penyusunan *record activity* yang terperinci.

b. *Processing*

Mengubah, menganalisis, menghitung, dan mengumpulkan semua data atau informasi.

c. *Generation*

Proses yang mengorganisasi informasi kedalam bentuk yang bermanfaat.

d. *Storage dan Retrieval*

Storage adalah proses penyimpanan data atau informasi, *retrieval* adalah proses penempatan salinan data untuk pengolahan lebih lanjut atau ditransmisikan ke pengguna lain.

I. Sistem Jaringan Komputer

1. Pengertian Jaringan Komputer

Rustiyanti (2010) jaringan komputer adalah suatu kumpulan komputer, printer dan lainnya yang terhubung dalam satu kesatuan. Jaringan komputer merupakan sekumpulan komputer berjumlah banyak yang terpisah-pisah akan tetapi saling berhubungan dalam melaksanakan tugasnya (Murhada, 2011:87).

2. Jenis-jenis Jaringan Komputer

Menurut McLeod (2007:146) ada 4 jenis jaringan komputer yaitu sebagai berikut :

a. Jaringan Area Lokal (*Local Area Network*)

Jaringan area lokal atau *Local Area Network* adalah sekelompok komputer dan alat-alat lainnya (seperti printer) yang terkoneksi oleh satu media yang sama. Media ini biasanya berupa kabel tembaga, namun dapat berupa nirkabel, serat optik, atau media-media lainnya. LAN biasanya

menggabungkan komputer-komputer yang secara fisik berdekatan, seperti berada di ruangan atau gedung yang sama. Secara umum LAN mencakup jarak total sebesar kurang lebih dari satu setengah mil, dengan jarak di antara dua alat tidak lebih dari 60 kaki.

b. Jaringan Area Metropolitan dan Jaringan Area Luas

Jaringan Area Metropolitan atau *metropolitan area network* (MAN) adalah satu jaringan yang memiliki batas jarak fisik sebesar kurang lebih 30 mil. Jarak yang dijangkau ini membedakan MAN dari LAN. Secara konsep MAN mungkin merupakan jaringan yang menghubungkan seluruh *suite* di dalam satu gedung (seluruh departemen). Menghubungkan beberapa gedung dari satu organisasi bersama, seperti bangunan-bangunan dalam kampus sebuah universitas, adalah aplikasi umum dari MAN.

c. Jaringan Area Luas atau *Wide Area Network*

Jaringan Area Luas atau *Wide Area Network* (WAN) digunakan untuk menghubungkan komputer-komputer dan alat-alat lainnya ketika jaraknya melebihi batasan LAN dan MAN. WAN menggunakan satu *carrier* umum, sistem telepon publik.

d. Internet

Internet telah memberikan dampak yang jauh lebih besar pada komunikasi berbasis komputer dari pada perkembangan yang lain, dan telah memunculkan aplikasi-aplikasi khusus lainnya seperti intrnet dan ektranet. Sederhananya, internet hanyalah sekumpulan jaringan yang dapat disatukan bersama.

1) Intranet

Organisasi dapat membatasi akses ke jaringan mereka hanya kepada anggota-anggota organisasi dengan menggunakan intranet. Intranet menggunakan protokol jaringan yang sama dengan internet, namun membatasi akses ke sumber daya komputer hanya pada sekelompok orang terpilih di dalam organisasi.

2) Ekstranet

Beberapa pengguna dari suatu jaringan yang memiliki otorisasi bisa jadi berada di luar batas perusahaan. Koneksi ke pengguna di luar perusahaan kemungkinan besar akan dapat dilakukan melalui internet. Ketika intranet diperluas untuk mencakup pengguna-pengguna diluar perusahaan maka disebut ekstranet.

3. Manfaat Jaringan Komputer

Menurut Murhada (2011:91) jaringan komputer mempunyai manfaat sebagai berikut :

a. Aplikasi *multiuser*

Adanya program yang dapat dipakai bersamaan oleh banyak *user* sehingga pekerjaan cepat terselesaikan.

b. *Database* global

Penyimpanan data bisa terpusat di *server*, sehingga data bisa mudah dikelola dan dikendalikan *server*.

c. Pertukaran informasi

Data dari suatu *client* dapat diakses oleh *client* lain dan dapat saling bertukar informasi.

- d. Antar komputer bisa komunikasi

Fasilitas pengiriman pesan dan *email* memudahkan komunikasi antar *user*.

J. Model-model Sistem Informasi Keperilakuan

Sistem informasi keperilakuan membahas aspek perilaku (*behavior*) dari individu-individu dalam hubungannya dengan sistem informasi. Sistem informasi keperilakuan mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk membantu mencapai tujuan organisasi (Jogiyanto, 2011:325).

1. Teori tindakan beralasan

Teori tindakan beralasan atau *theory of reasoned action* (TRA) dikembangkan oleh Ajzen dan Martin Fishbein. Teori ini diderivasi dari teori sikap (*theory of attitude*) yang mempelajari tentang sikap (*attitude*) yang pengaruhnya terhadap perilaku (*behavior*). Teori tindakan beralasan menjelaskan tahapan-tahapan manusia dalam melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku diasumsikan ditentukan oleh niat. Tahap berikutnya adalah niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Tahap ketiga, dipertimbangkan sikap-sikap dan norma-norma subjektif dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilakunya dan tentang harapan-harapan normatif yang relevan.

2. Model penerimaan teknologi

Model penerimaan teknologi (*technology Acceptance Model* atau TAM) dibangun oleh Davis berdasarkan TRA dan dikhususkan untuk digunakan di bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan sistem informasi di pekerjaan individual pemakai. TAM menambahkan 2 konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).

Perceived ease of use (PEOU) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang berarti, sementara *perceived usefulness* (PU) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya.

Persepsi kemudahan berdasarkan pendapat Davis (1989) terdiri dari enam faktor yaitu mudah dipelajari, dapat dikendalikan, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, mudah sehingga menjadi mahir dan mudah digunakan. Sedangkan persepsi kegunaan berdasarkan pendapat Davis (1989) terdiri dari enam faktor yaitu dapat bekerja lebih cepat, dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaan, dapat meningkatkan produktivitas, lebih efektif, membuat pekerjaan lebih mudah dan bermanfaat. Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

K. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

1. Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Menurut Idrus (2008) “Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) digunakan sebagai suatu sistem informasi yang terpadu di dalam suatu jaringan kerja dengan menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras komputer sebagai pengolah data, hak dan kewajiban perpajakan menjadi informasi yang bermanfaat untuk mengambil keputusan dalam rangka melaksanakan undang-undang perpajakan”.

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”. Sedangkan 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”.

2. Komponen Aplikasi SIDJP

a. Core System

Core System merupakan tempat tersimpannya semua data-data yang berkaitan dengan wajib pajak, sejak pendaftaran atau permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui *e-registration*, PWPM, manual, atau secara jabatan, hingga NPWP tersebut dihapus karena wajib pajak meninggal dunia untuk orang pribadi atau bubar untuk Wajib Pajak badan.

b. 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 tersebut tidak diperlukan input atau perekaman data oleh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak melainkan di kantor pusat dengan menjalankan Sebuah program untuk membaca data kewajiban setiap wajib pajak dalam hal melaporkan Surat Pemberitahuan dan pemenuhannya. Jika ditemukan data bahwa ada wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya, maka kasus surat teguran akan bangkitkan dan muncul di daftar pekerjaan *Account Representative* yang bertugas mengawasi wajib pajak tersebut.

2) Aplikasi Administrasi

Kasus yang dibangkitkan melalui Aplikasi Administrasi adalah kasus yang merlukan input atau perekaman data terlebih dahulu. Jumlah kasus yang dibangkitkan melalui aplikasi administrasi cukup banyak dan beragam jenisnya tergantung dari seksi yang menginput atau merekam data.

3) *Case Management* (Manajemen Kasus)

Sama halnya dengan kasus yang dibangkitkan melalui Aplikasi Administrasi, kasus yang dibangkitkan melalui manajemen kasus juga merlukan input atau perekaman data terlebih dahulu

c. *Workflow System*

Setelah sebuah kasus dibangkitkan oleh pengguna 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 Manajemen Kasus (*Case Management*). Di dalam Manajemen Kasus ini terjadi proses penyelesaian kasus, mulai dari pembuatan dokumen yang dilakukan oleh para pelaksana atau *Account Representative (AR)*, persetujuan oleh Kepala Seksi dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak, dan berakhir pada proses pencetakan dokumen oleh pelaksana atau *Account Representative (AR)*.

d. Profil Wajib Pajak

Profil 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 profil wajib pajak.

L. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. (Nawawi 2005:234). Menurut Rivai (2004:300) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk

menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu sedangkan menurut Tika (2010:121) kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Dari berbagai definisi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil pelaksanaan pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu periode.

2. Faktor-faktor Kinerja

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau kegiatannya baik dari faktor internal dan faktor eksternal. Sudiro (2011:118) menjelaskan indikator yang mempengaruhi kinerja adalah

a. *Quality*

merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

b. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

c. *Timeliness*

Merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia.

d. *Cost-effectiveness*

Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi.

e. *Need for Supervision*

Merupakan sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang *supervision* untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

f. *Interpersonal impact*

Tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

3. Penilaian kinerja

Penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja (sumber daya manusia) di lingkungan suatu organisasi/perusahaan. (Nawawi 2005:236). Sedangkan menurut Henry (2004:338) penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

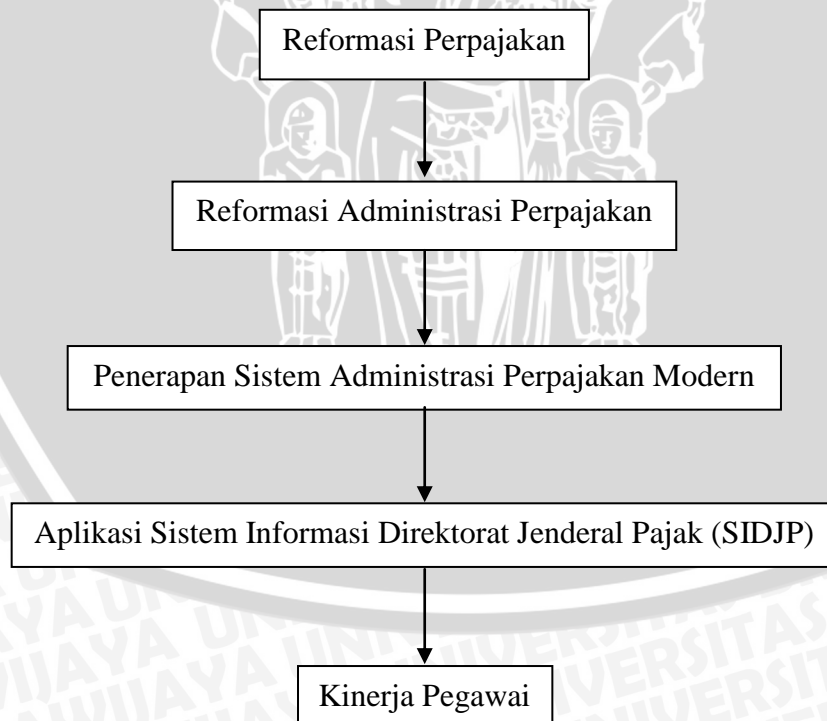
Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi yang sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

4. Manfaat Penilaian Kinerja

Manguprawira (2004:224) berpendapat bahwa kontribusi hasil-hasil penilaian kinerja merupakan suatu yang bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah

- a. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- b. Perbaikan kinerja
- c. Kebutuhan latihan dan pengembangan
- d. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi
- e. Untuk kepentingan penelitian pegawai
- f. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

M. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi (Djunaidi 2012:160) sedangkan menurut Joker, Pennink, Wahyuni (2011:71) penelitian kualitatif merupakan penelitian dimana peneliti membuat suatu usaha untuk memahami suatu realitas organisasi tertentu dan fenomena yang terjadi dari perspektif semua pihak yang terlibat.

Tujuan penelitian kualitatif adalah pertama, menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*); kedua, menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin menguraikan gambaran, penjelasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penggunaan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan kinerja pegawai di kantor pelayanan pajak Pratama Surabaya Gubeng.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian tidak akan lepas dari tujuan penelitian, sebab tujuan penelitian ini yang menjadi acuan pokok. Menurut Moloeng (2004:94), terdapat dua maksud peneliti untuk mencapai perumusan fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Dengan menetapkan fokus dapat membatasi studi sehingga peneliti tidak perlu kesana-kemari untuk mencari subjek penelitian.
2. Penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Penelitian ini berfokus pada:

1. Penggunaan aplikasi SIDJP bagi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.
2. Kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Adapun situs penelitian di setiap seksi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang meliputi seksi pelayanan, seksi pengelola data dan informasi, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan dan seksi pemeriksaan. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan bahwa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng memungkinkan kelengkapan sarana dan prasarana dalam penggunaan teknologi informasi dan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Sumber data primer dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan informan. Sumber data primer dapat diperoleh dari informan yang mempunyai wawasan sesuai fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng yang berada di setiap seksi yaitu seksi pelayanan, seksi pengelola data dan informasi, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan dan seksi pemeriksaan. Berpotensi untuk memberikan informasi tentang penggunaan aplikasi SIDJP dan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

Data sekunder yaitu data internal organisasi yang mendukung penelitian dalam bentuk dokumen-dokumen berkenaan dengan permasalahan yang diteliti. Disamping dokumentasi, peneliti akan meminta bahan-bahan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai bahan pendukung dan pelengkap hasil penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, yaitu dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengemukakan pertanyaan-pertanyaan kepada informan. Peneliti memilih jenis wawancara terstruktur dalam penelitian ini. Dalam wawancara terstruktur, setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan peneliti mencatatnya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yang berasal dari kata dokumen mempunyai makna barang-barang tertulis. Dokumen merupakan catatan yang dapat dibuktikan atau dijadikan bukti terhadap suatu masalah atau persoalan. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

F. Instrumen Penelitian

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Peneliti melakukan validasi dengan melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap

bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut :

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara, pedoman ini berisi daftar pertanyaan yang diajukan langsung kepada informan yang terkait sebagai sumber informasi sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam melakukan wawancara bisa menggunakan *tape recorder* atau alat perekam lainnya guna mendukung kelancaran wawancara.

2. Pedoman dokumentasi

Pedoman dokumentasi meliputi hasil atau produk dari aplikasi SIDJP yang berbentuk macam-macam surat keputusan dari permohonan wajib pajak, tanda terima untuk wajib pajak, surat keterangan, dan bukti dalam administrasi perpajakan.

G. Analisis Data

Analisis kualitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian mengenai berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan kata-kata yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas. Data yang diperoleh hanya bersifat memberikan keterangan dan penjelasan. Analisis data kualitatif sebenarnya bertumpu pada strategi deskriptif kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, pengklasifikasian data kemudian bergerak ke arah pembentukan kesimpulan. Teknik analisis data dalam

penelitian ini menggunakan metode interaktif model Miles and Huberman (Sugiyono,2010:246) dengan alur sebagai berikut:

1. *Data reduction* (reduksi data)

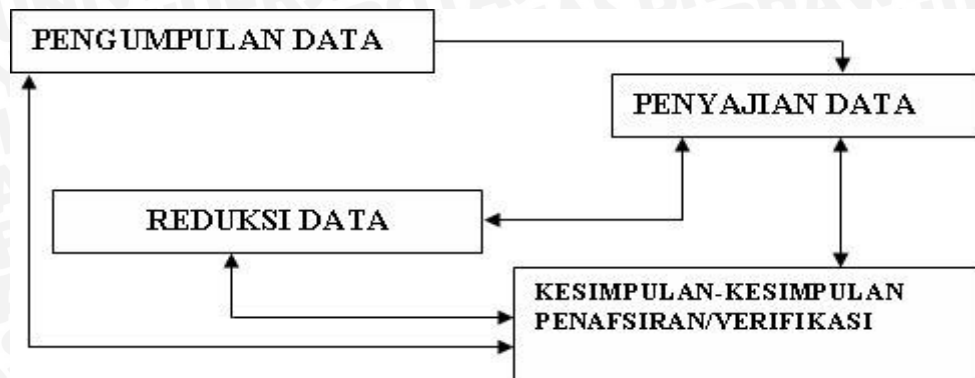
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami sebelumnya.

3. *Conclusion drawing/verification*

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas mejadi jelas setelah diteliti.



Gambar. 2 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman

4. Proposisi

Hasil penelitian ini berupa proposisi atau dugaan, berdasarkan analisis model Miles and Huberman (Sugiyono, 2010:246) Analisis data dalam penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan pada saat peneliti mencatat keteraturan, penjelasan dan proposisi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng berkedudukan di Jalan Jaksa Sumatera No. 22-24 Kelurahan Gubeng, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya. Lokasi ini cukup strategis karena letaknya di dekat pusat kota dan berada disalah satu daerah sentra bisnis Kota Surabaya sehingga mudah dijangkau oleh Wajib Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng (KPP Pratama Surabaya Gubeng) merupakan salah satu dari 13 (tiga belas) Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng beroperasi mulai tanggal 13 Nopember 2007 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ/2007 tanggal 05 Nopember 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Operasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali, hal ini sejalan dengan proses modernisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Sebelum terjadi proses modernisasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng bernama Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng.

2. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng meliputi dua Kecamatan di kota Surabaya, yaitu: Kecamatan Gubeng yang terdiri 6 Kelurahan dan Kecamatan Sukolilo yang terdiri 7 Kelurahan.

a. Kecamatan Gubeng

- 1) Kelurahan Kertajaya
- 2) Kelurahan Baratajaya
- 3) Kelurahan Pucang Sewu
- 4) Kelurahan Gubeng
- 5) Kelurahan Airlangga
- 6) Kelurahan Mojo

b. Kecamatan Sukolilo

- 1) Kelurahan Keputih
- 2) Kelurahan Medokan Semampir
- 3) Kelurahan Nginden Jangkungan
- 4) Kelurahan Semolowaru
- 5) Kelurahan Klampis Ngasem
- 6) Kelurahan Menur Pumpungan
- 7) Kelurahan Gebang Putih



3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng

Visi KPP Pratama Surabaya Gubeng merupakan juga visi dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai induk dari KPP Pratama Surabaya Gubeng, adalah sebagai berikut:

“Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak Negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara”.

Misi KPP Pratama Surabaya Gubeng dalam melaksanakan tugasnya berpedoman pada misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu *“Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan Negara demi kemakmuran rakyat”.*

4. Personalia

Secara keseluruhan Sumber Daya Manusia yang ada pada KPP Pratama Surabaya Gubeng per tahun 2012-2013 adalah sebanyak 79 orang dengan komposisi sebagai berikut:

a. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	60
Perempuan	19
Total	79

Sumber: <http://Sikka-djp> (Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian dan Aktiva)

Tabel 3 menunjukkan bahwa komposisi pegawai berdasarkan jenis kelamin berjumlah 79 orang dengan komposisi laki-laki sebanyak 60 orang dan perempuan sebanyak 19 orang.

b. Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan

Komposisi pegawai berdasarkan pangkat/golongan yang terdiri dari pangkat/golongan II/b sebanyak 8 orang, pangkat/golongan II/c sebanyak 14 orang, pangkat/golongan II/d sebanyak 11 orang, pangkat/golongan III/a sebanyak 13 orang, pangkat/golongan III/b sebanyak 13 orang, pangkat/golongan III/c sebanyak 8 orang, pangkat/golongan III/d sebanyak 10 orang dan pangkat/golongan IV/a sebanyak 2 orang. Ditunjukkan di tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan

Golongan	Jumlah
II / b	7
II / c	20
II / d	8
III / a	15
III / b	15
III / d	11
IV / b	3
Jumlah	79

Sumber: <http://Sikka-djp> (Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian dan Aktiva)

5. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 167/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak

Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangannya, yang diadministrasikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan tersebut di atas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

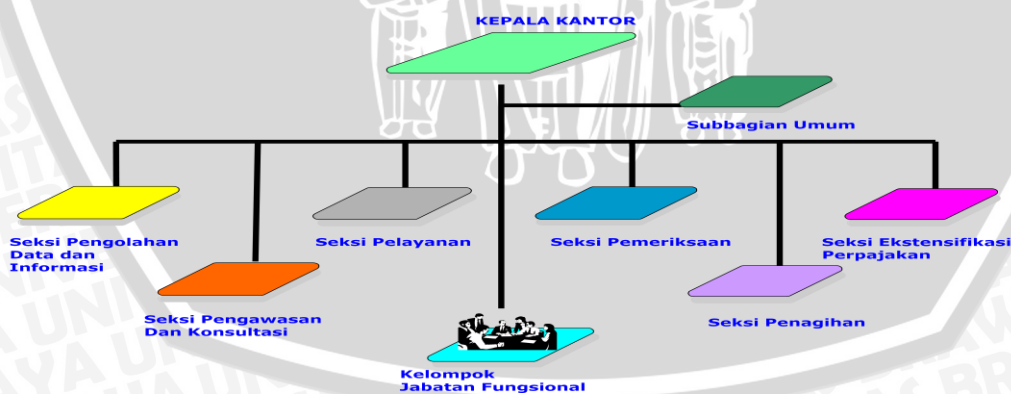
- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pelaksanaan administrasi kantor.

- n. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dalam rangka mewujudkan tujuan dan program utama Direktorat Jenderal Pajak, yaitu menghimpun penerimaan Negara dari sektor pajak.

6. Struktur Organisasi dan Diskripsi Jabatan

Struktur organisasi yang berlaku saat ini berbentuk garis staf, dimana terdapat fungsi staf sebagai pembantu pimpinan dan bertanggung jawab kepada pimpinan serta adanya wewenang dan tanggungjawab mengalir dalam suatu garis lurus dan masing-masing kepala bagian atau seksi bertanggungjawab atas bagian yang dibawahinya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng dipimpin oleh Kepala Kantor yang membawahi 1 (satu) Kepala Subbagian Umum dan 9 (Sembilan) Kepala Seksi. Bagan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi

- a. Diskripsi Jabatan



1) Tupoksi Kepala Seksi

- a) Memimpin seksi pelayanan, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi pengolahan data dan informasi, seksi ekstensifikasi, seksi penagihan, seksi pemeriksaan, dan sub bagian umum
- b) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktorat jenderal pajak dan sesuai dengan bidang tugasnya.

2) Tupoksi Sub Bagian Umum

a) Sekretaris

Tugas :

- (1) Menyelenggarakan pengurusan surat-surat masuk atau berkas dokumen yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Menyelenggarakan pengurusan surat keluar agar komunikasi administrasi berjalan dengan lancar.
- (3) Mengatur jadwal kegiatan pimpinan.
- (4) Menyiapkan keperluan rapat dan pertemuan lainnya sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- (5) Mengatur keperluan perjalanan dinas pimpinan.

Tujuan

Terlaksananya administrasi persuratan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas KPP Pratama berdasarkan ketentuan yang berlaku.

b) Bendahara

Tugas :

- (1) Membuat konsep Daftar Perencanaan Pembiayaan KPP Pratama.
- (2) Menyiapkan surat permintaan pembayaran/SPP sebagai Uang Persediaan (UP) atau UP tambahan.
- (3) Menyiapkan SPPR-LS sebagai pembayaran langsung atas tagihan pihak ketiga.
- (4) Mengajukan permintaan uang tunai sebagai persediaan kas rutin untuk pembayaran tagihan-tagihan.
- (5) Melaksanakan pembayaran tagihan-tagihan atas beban persediaan UP.
- (6) Melaksanakan penutupan buku kas umum.
- (7) Menatausahakan bukti pembayaran tagihan dan pembayaran lainnya.
- (8) Membuat laporan kas rutin LKKR dan Daftar KKR.

Tujuan:

Terlaksananya urusan keuangan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas Kantor Pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

c) Administrator Umum

Tugas :

- (1) Membantu pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian
- (2) Melaksanakan Daftar Usulan Penilaian Angka Kredit (DUPAK) Pejabat Fungsional.
- (3) Membantu penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKA-KL) di lingkungan KPP Pratama
- (4) Melaksanakan penerimaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dari Kantor Wilayah/Kantor Pusat.

- (5) Membuat Daftar Perencanaan Pembiayaan berdasarkan dana yang tersedia dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan data kebutuhan dari Subbagian Umum dan Seksi-seksi di lingkungan KPP Pratama.
- (6) Melaksanakan inventarisasi alat perlengkapan kantor/alat tulis kantor/formulir.
- (7) Melaksanakan perencanaan pengadaan alat perlengkapan kantor/alat tulis kantor/formulir.
- (8) Membuat konsep rencana pemeliharaan atau perbaikan alat perlengkapan kantor/gedung kantor
- (9) Membuat konsep penyusunan laporan mutasi barang milik negara/kekayaan negara triwulanan dan laporan inventaris tahunan.
- (10) Membuat konsep laporan keuangan dan barang berdasarkan Sistem Akuntansi Instansi (SAI) dan Sistem Akuntansi Barang Milik Negara (SA-BMN).
- (11) Menyusun konsep Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja Tahunan (RKT), Penetapan Kinerja (PK) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) KPP Pratama sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK, dan LAKIP Kantor Wilayah
- (12) Menyusun konsep tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari instansi pengawasan fungsional

Tujuan:

Membantu terwujudnya kelancaran urusan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, serta rumah tangga dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas KPP Pratama berdasarkan ketentuan yang berlaku.

3) Tupoksi Pelayanan

Tugas:

- a) Menatausahakan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya
- b) Menyelesaikan registrasi Wajib Pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)
- c) Melaksanakan penerbitan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SKB, SPMKP, SPMIB, SPPT, DHKP, DHR, STTS, SKBKB, SKBKBT, STB, SKBLB, SKBN serta produk hukum lainnya.
- d) Melaksanakan penerbitan Surat Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), serta pembatalan/pembetulan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SKB, SPMKP, SPMIB, SPPT, DHKP, DHR, STTS, SKBKB, SKBKBT, STB, SKBLB, SKBN dan produk hukum lainnya
- e) Melaksanakan penerbitan Surat Keputusan Pembetulan produk hukum KPP Pratama
- f) Menyelesaikan proses permohonan Wajib Pajak untuk pindah ke KPP Pratama baru, baik domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya
- g) Menyelesaikan proses permohonan Wajib Pajak untuk pindah dari KPP Pratama lama, baik domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya.

- h) Menyiapkan pengambilan formulir SPT Tahunan PPh berikut aplikasi elektronik SPT Tahunan PPh oleh wajib pajak dan penatausahaan SPT Tahunan yang telah diterima kembali serta penyediaan SPOP dan SSB dalam rangka pengawasan kepatuhan Wajib Pajak.
- i) Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan SPT Tahunan, SPT Masa, STTS, STB, SSB dan SPOP
- j) Melaksanakan penerbitan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh, SPT Masa PPh, SPT Masa PPN dan SPOP
- k) Melaksanakan penyuluhan perpajakan dalam rangka memberikan informasi di tempat pelayanan
- l) Membantu menyusun konsep Renstra, RKT, PK dan LAKIP KPP Pratama sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK, dan LAKIP Kanwil
- m) Mengolah dan menganalisis bahan penyusunan konsep tindak lanjut LHP dari instansi pengawasan fungsional

Tujuan:

Membantu terwujudnya pelaksanaan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, dan pelaksanaan registrasi Wajib Pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

- 4) Tupoksi Pengelola Data dan Informasi
 - a) Pengelola Data dan Informasi

Tugas :

- (1) Membuat kompilasi Estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan
- (2) Melakukan pengumpulan dan pengolahan data
- (3) Melayani peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan
- (4) Melakukan perekaman dan validasi dokumen perpajakan
- (5) Menatausahakan penerimaan perpajakan
- (6) Membantu menyusun konsep Renstra, RKT, PK dan LAKIP KPP Pratama sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK, dan LAKIP Kantor Wilayah
- (7) Mengolah dan menganalisis bahan penyusunan konsep tindak lanjut LHP dari instansi pengawasan fungsional

Tujuan:

Membantu terwujudnya pelaksanaan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-filing* serta penyiapan laporan kinerja.

b) *Operator Console*

Tugas :

- (1) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data elektronik
- (2) Melakukan perbaikan (*updating*) data

- (3) Melaksanakan dukungan teknis pemanfaatan aplikasi *e-SPT* dan *e-filing*
- (4) Melakukan pemantauan dan perbaikan terhadap permasalahan penggunaan program administrasi perpajakan agar dapat digunakan dengan baik
- (5) Melakukan pemeliharaan dan sosialisasi penggunaan program administrasi perpajakan sehingga pemakai dapat menggunakannya dengan baik
- (6) Melakukan pembuatan pelaporan data perpajakan dan data lainnya agar informasi yang dibutuhkan dapat disajikan dengan cara yang lebih mudah, cepat dan benar sesuai dengan kebutuhan atasan atau pemakai
- (7) Melakukan pemantauan pengoperasian komputer dan perangkat penunjangnya agar dapat beroperasi dengan lancar
- (8) Memonitor dan mengawasi pengoperasian komputer agar proses komputer berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan
- (9) Membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) sehingga pengoperasian komputer dapat berjalan dengan normal
- (10) Memberikan bantuan teknis terhadap permasalahan aplikasi elektronik sehingga pemakai dapat menggunakannya
- (11) Melaksanakan transfer data perpajakan yang sudah direkam ke dalam *cartridge* atau media lainnya untuk keperluan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak
- (12) Melaksanakan kegiatan *back up*, *transfer* dan *recovery* dalam rangka pengamanan pengiriman dan perbaikan kembali data dan/atau program yang rusak

(13) Menyajikan informasi perpajakan

Tujuan :

Terlaksananya pemeliharaan komputer dan perangkat penunjang sistem informasi dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas KPP Pratama berdasarkan ketentuan yang berlaku.

5) Tupoksi Pengawasan dan Konsultasi

Tugas :

- a) Menyusun Estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan
- b) Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal wajib pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya
- c) Memberikan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan serta konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak
- d) Membuat/memutakhirkan Profil Wajib Pajak serta membuat usul rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak dalam rangka pengawasan/pemutakhiran data Wajib Pajak
- e) Merekonsiliasikan data wajib pajak (*Data Matching*)
- f) Membuat konsep Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25 berdasarkan data yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- g) Membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN

- h) Membuat Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP Bunga Penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2a), Pasal 14 ayat (3) dan Pasal 19 ayat (3)
- i) Menerbitkan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP Bunga Penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2a), Pasal 14 ayat (3) dan Pasal 19 ayat (3)
- j) Membuat konsep Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan
- k) Membuat konsep usulan Wajib Pajak (WP)/Pengusaha Kena Pajak (PKP) Fiktif
- l) Membuat konsep usulan wajib pajak patuh
- m) Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal Non Bursa sesuai ketentuan yang berlaku
- n) Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- o) Membuat konsep SKPPKP sesuai ketentuan yang berlaku
- p) Membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP)
- q) Membuat konsep Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)
- r) Membuat konsep Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB)
- s) Membuat konsep Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB)
- t) Melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pemindahbukuan (Pbk) berdasarkan permohonan wajib pajak

- u) Melakukan penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Surat Ijin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan dan Surat Ijin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi
- v) Memproses pencabutan Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan Dan Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi
- w) Menyusun konsep uraian pelaksanaan Putusan Banding atau Peninjauan Kembali Mahkamah Agung
- x) Membuat konsep evaluasi hasil putusan banding atau peninjauan kembali Mahkamah Agung.
- y) Membuat konsep laporan penelitian ijin perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama

Tujuan :

Terlaksananya pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak.

- 6) Tupoksi Ektensifikasi

Tugas :

- a) Membuat konsep rencana kerja seksi Ektensifikasi perpajakan
- b) Membuat konsep rencana kerja pendataan (pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data) obyek dan subyek pajak
- c) Membuat konsep surat tugas pendataan (pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data) obyek dan subjek pajak
- d) Membuat konsep surat tugas pengumpulan dan pengolahan data transaksi property (data penawaran)
- e) Membuat konsep surat tugas pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data upah pekerja dan harga bahan bangunan untuk analisis dan penyusunan DBKB
- f) Membuat konsep rencana kerja penilaian (masal dan atau individual) obyek pajak
- g) Membuat konsep surat tugas pelaksanaan penilaian masal obyek pajak
- h) Membuat konsep surat tugas pelaksanaan penilaian individual obyek pajak
- i) Membuat konsep surta tugas penilaian kembali (kaji ulang) obyek pajak dalam rangka keberatan
- j) Melaksanakan pengamatan dan pencarian data potensi perpajakan
- k) Melaksanakan pencarian data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan bank data pajak
- l) Membuat konsep monografi perpajakan
- m) Membuat konsep surat tanggapan atas permasalahan yang berkaitan dengan seksi ekstensifikasi perpajakan
- n) Membuat konsep laporan berkala seksi ekstensifikasi

- o) Menyajikan bahan penyusunan konsep Renstra, RTK, PK, dan LAKIP KPP Pratama sebagai baham masukan untuk penyusunan Renstra, RTK, PK dan LAKIP Kanwil
- p) Mengolah dan menganalisis bahan penyusunan konsep tindak lanjut LHV dari instansi pengawasan fungsional

Tujuan :

Membantu terwujudnya pelaksanaan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku serta menyiapkan konsep surat tugas dalam rangka pelaksanaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak.

7) Tupoksi Penagihan

Tugas :

- a) Melaksanakan penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan dan Surat Permintaan Pemblokiran kepada Pimpinan Bank tempat kekayaan Penanggung Pajak tersimpan dalam rangka pencairan tunggakan pajak
- b) Menyampaikan Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan dan Surat Permintaan Pemblokiran kepada Pimpinan Bank tempat kekayaan Penanggung Pajak tersimpan dalam rangka pencairan tunggakan pajak
- c) Membuat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Lelang ke KPP Pratama Piutang dan Lelang Negara sebagai Dasar Pelaksanaan Lelang Harta milik atau kekayaan Penanggung Pajak

- d) Membuat konsep Pengumuman Lelang, Surat Pemberitahuan Lelang dan Surat Kesempatan Terakhir bagi Wajib Pajak
- e) Membuat konsep Surat Pencabutan Sita/Pemblokiran dan Pembatalan Lelang Harta Wajib Pajak dalam hal Wajib Pajak Telah Melunasi Biaya penagihan dan Utang Pajaknya, dan atau karena putusan keberatan/banding
- f) Melaksanakan penerbitan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus terhadap Wajib Pajak tertentu
- g) Membuat konsep usulan pencegahan atau surat izin penyanderaan terhadap Wajib Pajak tertentu
- h) Melaksanakan penelitian setempat terhadap piutang pajak yang diperkirakan tidak dapat/tidak mungkin ditagih lagi
- i) Membuat konsep nota dinas usulan pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak (*Delinquency Audit*)
- j) Membuat konsep usulan pencabutan pencegahan atau pemberitahuan pelepasan Penanggung Pajak yang disandera
- k) Melaksanakan penerbitan Surat Perintah Penyanderaan terhadap Wajib Pajak/Penanggung Pajak tertentu
- l) Melaksanakan penerbitan Surat Perintah Penyanderaan terhadap Wajib Pajak/ Penanggung Pajak tertentu

Tujuan :

Terlaksananya urusan penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, penatausahaan usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

8) Tupoksi Pemeriksaan

Tugas :

- a) Menyiapkan konsep penyesuaian rencana pemeriksaan pajak
- b) Menyusun Daftar Nominatif dan/atau usulan Pemeriksaan Wajib Pajak yang akan diperiksa
- c) Menyusun usulan pembatalan Daftar Nominatif dan/atau Lembar Penugasan Pemeriksaan (LP2) Wajib Pajak yang akan diperiksa
- d) Menyiapkan dan menyalurkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3), Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak dan Surat Pemanggilan Pemeriksaan Pajak
- e) Menyiapkan konsep Surat Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Penyelesaian Pemeriksaan
- f) Menyiapkan bahan konsep Surat Permohonan Perluasan Pemeriksaan
- g) Membuat konsep laporan kegiatan pemeriksaan
- h) Menyiapkan bahan pengawasan pelaksanaan ketentuan administrasi pemeriksaan
- i) Melaksanakan penatausahaan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya
- j) Meneliti dan membuat surat permintaan kelengkapan berkas permohonan restitusi PPN dan/atau PPnBM
- k) Menyiapkan konsep Surat Perintah Pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak (*Delinquency Audit*)
- l) Membuat konsep usulan pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana sesuai ketentuan yang berlaku
- m) Membuat Kartu Tanda Pengenal Pemeriksa

- n) Melakukan penatausahaan Peminjaman Berkas, dan data Wajib Pajak serta Daftar Tunggakan Wajib Pajak dari Seksi Pelayanan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi dan Seksi Penagihan
- o) Melakukan penatausahaan pengembalian berkas dan data Wajib Pajak kepada Seksi Pelayanan dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- p) Menatausahakan LHP dan Nota Penghitungan (Nothit)
- q) Mengirim Daftar Kesimpulan Hasil Pemeriksaan (DKHP) dan Alat Keterangan (Alket).
- r) Menyiapkan berkas dan/atau tanggapan keberatan dari hasil pemeriksaan Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak
- s) Menyiapkan penerbitan Surat Perintah Pengamatan
- t) Mengirimkan Laporan Hasil Pelaksanaan Pengamatan
- u) Membuat konsep tanggapan LHP dari instansi pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat yang berkaitan dengan Seksi Pemeriksaan

Tujuan :

Terlaksananya penyusunan rencana pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

7. Sejarah SIDJP

Pembangunan 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. Kemudian pada tanggal 1 Agustus 2004, SIDJP diresmikan

peluncurannya oleh Menteri Keuangan dan secara serempak diterapkan pada lima kantor pelayanan berikutnya yang meliputi KPP PMA Satu, KPP PMA Empat, KPP Badora Satu, KPP Badora Dua, dan KPP Madya Tebet.

Mulai November 2004, Direktorat Jenderal Pajak menerapkan SIDJP ke kantor pelayanan lainnya yaitu KPP PMA Dua, KPP PMA Tiga, KPP PMA Lima, KPP PMA Enam, KPP Perusahaan Masusk Bursa, dan KPP Pratama Gambir Dua.

Pada awal penerapan, SIDJP menggunakan sistem desentralisasi *database*, yaitu *database* diletakkan pada dua tempat, di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan di masing-masing lokal Kantor Pelayanan Pajak. Untuk menyamakan kondisi *database* di kedua tempat itu, server akan melakukan proses sinkronisasi baik dari pusat ke lokal ataupun sebaliknya secara rutin dalam hitungan menit.

Pada pertengahan 2006, seiring dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Madya di beberapa kantor wilayah, konsep *database* SIDJP berubah menjadi sentralisasi. Dalam konsep ini hanya ada satu *database*, yaitu *database* pusat yang diakses oleh semua pengguna atau pegawai di Kantor Pelayanan Pajak pengguna SIDJP.

Perkembangan selanjutnya, ketika Kantor Pelayanan Pajak pengguna SIDJP semakin banyak dengan terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama, konsep *database* SIDJP kembali berubah. Konsep *database* yang digunakan adalah semi-sentralisasi. Terdapat dua *database* dalam konsep ini. Namun, berbeda dengan konsep desentralisasi di awal masa penggunaan, *database* yang terdapat di lokal hanya berupa data wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak. Database tersebut disediakan untuk aplikasi Tempat Pelayanan

Terpadu (TPT) Lokal dan perekaman Surat Pemberitahuan Lokal. Konsep *database* semi-sentralisasi tersebut digunakan hingga kini di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama pengguna SIDJP yang berada di wilayah Pulau Jawa, kecuali sebagian Jawa Timur dan Kantor Pelayanan Pajak Madya di luar Pulau Jawa.

8. Menu-menu pada Aplikasi SIDJP

a) Halaman *login* dan Halaman Utama

Setelah memasukkan alamat (*address*) portal aplikasi SIDJP, selanjutnya akan memasuki halaman *login*. Pada halaman *login* pegawai mengisi *username* dan *password* yang dimiliki. Lalu akan masuk pada halaman utama aplikasi SIDJP.



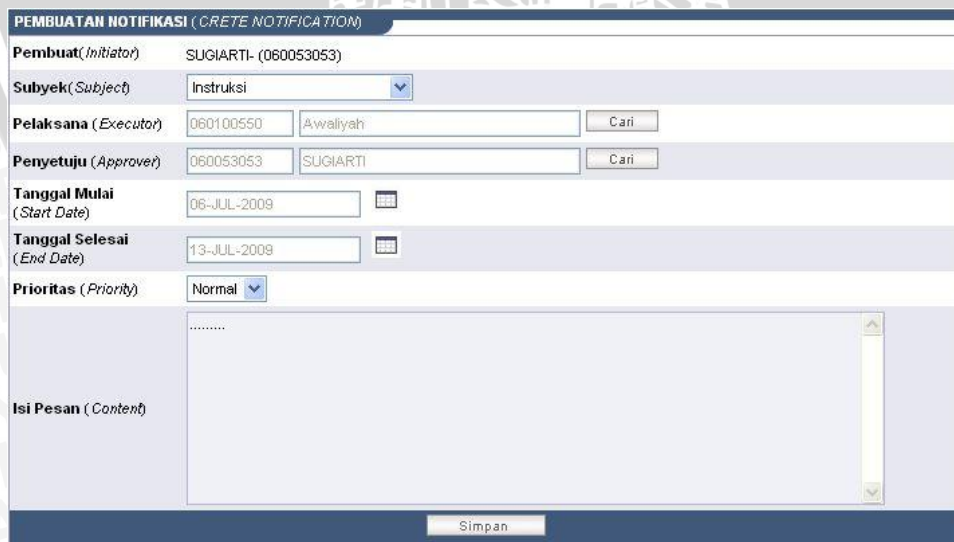
Gambar 3. Halaman Login Aplikasi SIDJP



Gambar 4. Halaman Utama Aplikasi SIDJP

b) Menu Notifikasi

Menu notifikasi digunakan oleh para pegawai yang menggunakan SIDJP untuk mengirim pesan ataupun instruksi kepada pegawai yang lain. Menu notifikasi ini juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk memberitahukan atau mengingatkan antar pegawai terhadap suatu kasus atau pekerjaan.



Gambar. 5 Halaman Pembuatan Notifikasi

c) Menu Profil Wajib Pajak

Menu Profil Wajib Pajak, digunakan pegawai untuk melihat informasi wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak secara mendetil. Informasi-informasi tersebut antara lain berupa :

1) Profil Wajib Pajak

Pada bagian ini tersedia informasi berupa Profil Utama, Cabang, Subsidiari, Pemegang Saham, Direksi, Komisaris, KLU, Histori Alamat, Histori KPP, Histori Tahun Buku, Relasi BerNPWP, Relasi Tanpa NPWP, Kewajiban Pajak, Merek Dagang/Toko, dan Akte.

2) Kewajiban

Pada bagian ini tersedia informasi mengenai Rekening, Tunggakan, Riwayat Pelaporan, Kelebihan Pembayaran, dan Pemenuhan Kewajiban

3) SPT

Pada bagian ini pegawai dapat melihat informasi Detil Pelaporan, Pengawasan Sanksi Pasal 7 KUP, Laporan Keuangan, dan Daftar Harta.

4) SSP

Pada bagian ini tersedia informasi Ikhtisar Pembayaran, Pemenuhan pembayaran, dan Pembayaran Masa via PBK.

5) Permohonan

Histori Permohonan dan Restitusi dapat diakses pada bagian ini.

6) Produk Hukum

Pada bagian ini akan ditampilkan produk hukum yang pernah diterbitkan kepada wajib pajak yang dikelompokkan berdasarkan tahun terbit.

7) Alat Keterangan

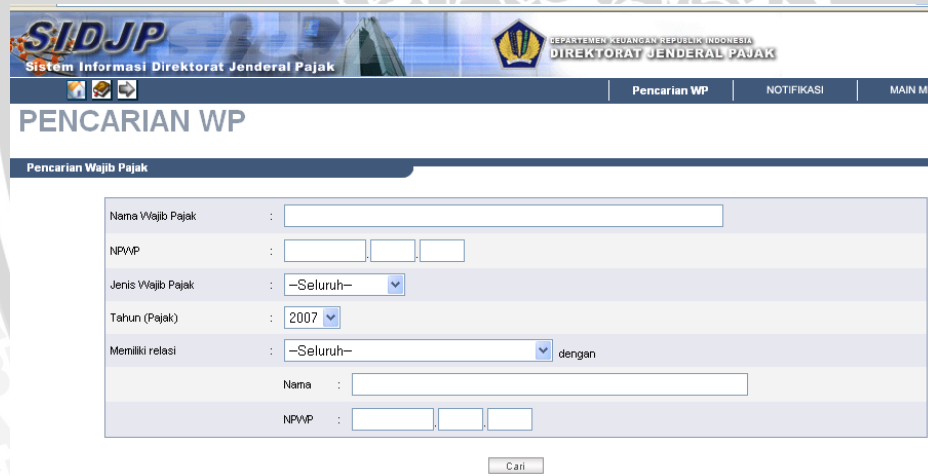
Pada bagian ini akan ditampilkan daftar alat keterangan yang dimiliki oleh wajib pajak dan dikelompokkan berdasarkan tahun terbit.

8) Objek Pajak

Daftar objek pajak yang dimiliki oleh wajib pajak akan tersaji pada bagian ini.

9) Permasalahan Wajib Pajak

Pada bagian ini tersedia informasi mengenai permasalahan yang terjadi atas wajib pajak baik formal maupun material.



The screenshot displays the SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) web application interface. The page title is "PENCARIAN WP" (Taxpayer Search). The search form includes the following fields:

- Nama Wajib Pajak:
- NPWP:
- Jenis Wajib Pajak:
- Tahun (Pajak):
- Memiliki relasi: dengan
- Nama:
- NPWP:

A "Cari" (Search) button is located at the bottom of the form.

Gambar. 6 Halaman Pencarian Wajib Pajak

d) Menu *Case Management* (Manajemen Kasus)

Manajemen Kasus di SIDJP memiliki beberapa jenis aktivitas yaitu terdiri :

1) Pembuatan Dokumen

Aktivitas ini bertujuan untuk membuat dokumen. Dokumen dapat dibuat lebih dari satu macam. Pembuatan dokumen ini dilakukan oleh pelaksana, juru sita penagihan, fungsional pemeriksa atau *account representative*.

2) Persetujuan

Proses persetujuan adalah aktifitas untuk menyetujui atau menolak suatu dokumen yang telah dibuat oleh para pelaksana, jurusita, fungsional pemeriksa, atau *account representative* untuk masing-masing kasus. Proses persetujuan ini dilakukan oleh kepala seksi dan atau kepala kantor.

3) Perbaikan Dokumen

Perbaikan dokumen adalah aktifitas untuk memperbaiki suatu dokumen yang telah dibuat sebelumnya namun tidak disetujui oleh atasan karena adanya beberapa kesalahan atau kekeliruan. Proses perbaikan dokumen ini dilakukan oleh para pelaksana, jurusita, fungsional pemeriksa, atau *account representative* yang membuat dokumen.

4) Cetak Dokumen

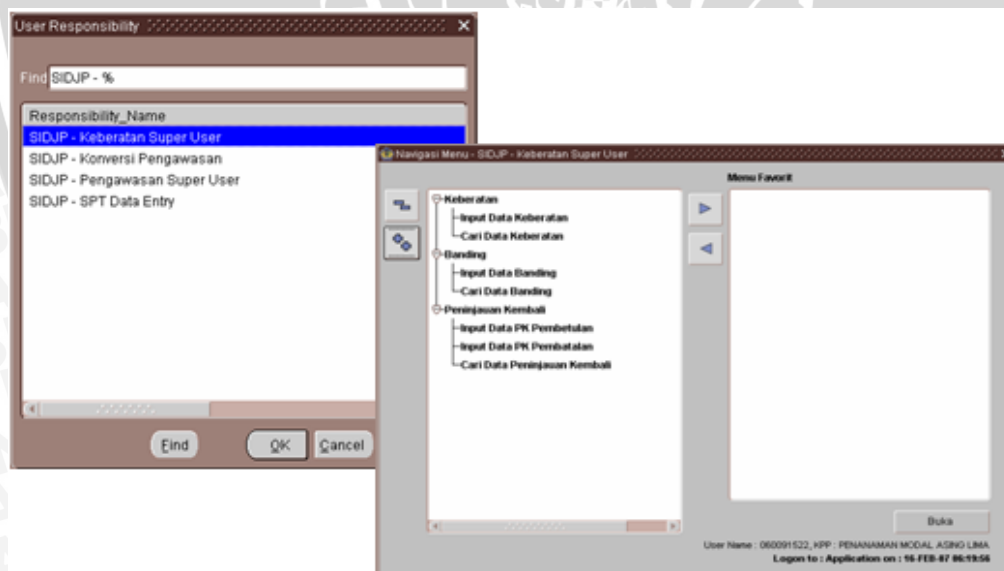
Cetak dokumen adalah aktifitas untuk mencetak dokumen dari kasus yang telah disetujui oleh atasan. Proses perbaikan dokumen ini dilakukan oleh para pelaksana, jurusita, fungsional pemeriksa, atau *account representative*.



Gambar. 7 Halaman Utama *Case Management* (Manajemen Kasus)

e) Menu Aplikasi Administrasi

Menu ini, pegawai dapat melakukan input data baik yang akan menjadi kasus setelah dikirim ke manajemen kasus maupun yang tidak akan menjadi kasus. Selain itu, pengguna SIDJP juga dapat melakukan pengawasan terhadap data dokumen yang pernah diterbitkan kepada wajib pajak.



Gambar. 8 Halaman Aplikasi Administrasi

9. Hasil Wawancara

Pada saat wawancara, peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan yang mengetahui secara mendalam dan sering menggunakan aplikasi SIDJP yaitu pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga dapat diperoleh keterangan yang lebih lengkap dan terperinci yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SIDJP. Informan tersebut antara lain adalah:

- a. Informan 1 adalah saudara Rofi merupakan pegawai di seksi pelayanan bagian Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- b. Informan 2 adalah bapak Rahman Hakim merupakan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi sebagai *Account Representative* (AR).
- c. Informan 3 adalah saudara Saudara Adianto merupakan pegawai seksi pemeriksaan.
- d. Informan 4 adalah saudara Susilo merupakan pegawai di seksi pelayanan.
- e. Informan 5 adalah Saudara Lutfi merupakan pegawai seksi penagihan sebagai juru sita.
- f. Informan 6 adalah saudara Miko merupakan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi (waskon) sebagai *Account Representative* (AR).
- g. Informan 7 adalah saudara Adang merupakan pegawai di seksi pengelola data dan informasi (PDI), informan yang paling mengetahui tentang aplikasi SIDJP.

Berikut adalah daftar pertanyaan disertai dengan jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan, yang dibagi menjadi kategori pengetesan

aplikasi SIDJP, proses pemeliharaan dan keamanan aplikasi SIDJP, proses penggunaan aplikasi SIDJP, manfaat penggunaan aplikasi SIDJP, minat pegawai menggunakan aplikasi SIDJP dan kinerja pegawai.

Tabel. 5 Hasil Wawancara Informan 1

Nama	Rofi	
Seksi	Pelayanan bagian TPT	
Pertanyaan	Jawaban	
Pengetesan aplikasi SIDJP:		
“Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?”	“klo gak salah awal tahun 2012an”.	
“Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?”	“komputer disini sudah mumpuni ya untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP”.	
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?”	“sudah berjalan cukup baik tapi kadang-kadang terdapat gangguan pada koneksinya”.	
“Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?”	lebih bagus aplikasi sebelumnya ya”.	
Proses penggunaan aplikasi SIDJP:		
“Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?”	“dulu saya mau menggunakan aplikasi SIDJP ini saya belajarnya dengan langsung praktek karena ada pelatihan yang diberikan kantor pusat”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?”	“kesan dalam akses aplikasi sangat mudah ya”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?”	“menu dan item menunya mudah dipahami”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?”	“berbicara prosesnya ketika misal saya mencari data wp untuk proses permohonan proses itu sangatlah mudah”.	
Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP:		
“Dalam penggunaan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?”	“untuk proses permohonan update data wajib pajak saja proses lainnya menggunakan aplikasi TPT Lokal”.	
“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi	“fitur yang terdapat pada aplikasi SIDJP sudah hampir mencakup tugas	

Lanjutan Tabel. 5

kebutuhan pengguna?”	dan fungsi seksi pelayanan khususnya bagian TPT tapi kurangnya kita bermasalah pada koneksinya”.
“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“proses pelayanan lebih cepat menggunakan aplikasi TPT Lokal ”.
“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“secara output ya malah lama menggunakan aplikasi SIDJP daripada aplikasi TPT Lokal”.
Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“sangat senang dan nyaman ya karena menggunakan aplikasi itu dapat membantu pekerjaan saya”.
“Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	“saling mendukung ya kita”.
“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“tidak juga seh soalnya jarang di pakai”.
“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“jarang sekali kita pakai aplikasi SIDJP ini”.
Kinerja Pegawai:	
“Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?”	“ya sama saja sih”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan?”	“klo penggunaan aplikasi SIDJP diukur secara kualitas seh sudah bagus karena dengan menggunakan aplikasi SIDJP proses pelayanan menjadi lebih cepat seperti yang saya inginkan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?”	“secara kuantitas masih kurang bagus menggunakan aplikasi SIDJP”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?”	“tentu saja karena semakin cepat jadi ketepatan waktunya juga tercapai”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?”	“sudah efektif dengan adanya aplikasi SIDJP biaya semakin minim tapi hasilnya maksimal”.

Lanjutan Tabel. 5

“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?”	“di sisi pengawasan kita juga diawasi oleh kepala seksi pelayanan dalam menggunakan aplikasi SIDJP”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan?”	“klo dari dampak perseorangan ya tentu kita semakin baik dan dukungan terhadap rekan kerja juga semakin baik dalam penggunaan aplikasi SIDJP ini.”

Tabel. 6 Hasil Wawancara Informan 2

Nama :	Rahman Hakim	
Seksi :	Waskon sebagai AR	
Pertanyaan	Jawaban	
Pengetesan aplikasi SIDJP:		
“Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?”	“seingat saya tahun 2012”.	
“Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?”	“sudah baik untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP”.	
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?”	“penggunaannya cukup baik”.	
“Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?”	“tidak lebih bagus dari sebelumnya”.	
Proses penggunaan aplikasi SIDJP:		
“Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?”	“saya dulu belajarnya dari pelatihan yang diberikan kantor pusat DJP tentang penggunaan aplikasi SIDJP”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?”	“kesan dalam mengakses aplikasi ini cukup mudah dan simple”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?”	“lumayan sulit dipahami menurut saya ya mungkin karena saya sudah lebih tua daripada pegawai lain”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan	“lumayan cukup sulit dan membingungkan saya”.	

Lanjutan Tabel. 6

mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?”	
Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP:	
“Dalam menggunakan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?”	“sebagai monitoring pelaporan kewajiban wajib pajak dan proses permohonan wajib pajak”.
“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?”	“fiturnya masih kurang”.
“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“lumayan lebih cepat”.
“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“outputnya ya lumayan bagus”.
Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“biasa-biasa saja saya dalam menggunakannya”.
“Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	“saling mendukung”.
“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“lumayan ketergantungan menggunakan aplikasi jika mendapat tugas”.
“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“hampir mulai dan pulang kerja”.
Kinerja Pegawai:	
“Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?”	“tidak mempengaruhi kinerja saya”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan?”	“ya cukup berkualitas”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?”	“klo dari faktor kuantitas ya lumayan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?”	“secara keseluruhan bagus dari ketepatan waktunya”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi	“sangat efektif ya klo misal tidak ada

Lanjutan Tabel. 6

SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?"	aplikasi SIDJP semua akan manual dan membutuhkan biaya yang besar".
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?"	"kita tetap menggunakan aplikasi SIDJP tanpa adanya pengawasan dari kasi".
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan?"	"sangat berdampak bagi saya".

Tabel. 7 Hasil Wawancara Informan 3

Nama :	Adianto
Seksi :	Pemeriksaan
Pertanyaan	Jawaban
Pengetesan aplikasi SIDJP:	
"Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?"	"mei 2012".
"Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?"	"sudah lengkap dan mendukung".
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?"	"sudah berjalan dengan baik namun terkadang masih ada data yang telah terekam tapi tidak muncul di aplikasi SIDJP"
"Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?"	"ya sebanding seh".
Proses penggunaan aplikasi SIDJP:	
"Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?"	"langsung praktek karena aplikasinya cukup mudah kok".
"Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?"	"kesannya cukup gampang".


Lanjutan Tabel. 7

“Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?”	“mudah dipahami”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?”	“caranya sangat mudah kesan saya”.
Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP:	
“Dalam menggunakan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?”	menginput Nota Perhitungan STP atau SKP dari hasil pemeriksaan”.
“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?”	“sudah cukup memenuhi”.
“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“proses penyelesaian pemeriksaan menjadi lebih cepat”.
“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“output menjadi lebih bagus”.
Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“ya senang lah”.
“Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	“saling mendukung”.
“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“ya merasa ketergantungan”.
“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“ketika bekerja saya pasti menggunakan”.
Kinerja Pegawai:	
“Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?”	“sangat meningkat”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan?”	“diukur berdasarkan kualitas anggapan saya sudah berkualitas seperti dalam membantu saya dalam proses administrasi seperti hasil pemeriksaan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?”	“dari sisi kuantitas kita tidak bisa memprediksi ya klo berdasarkan kuantitas karena tergantung dari WP yang akan dilakukan pemeriksaan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi	“berhubung proses pemeriksaan itu ada

Lanjutan Tabel. 7

SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?"	jangka waktunya jadi secara otomatis juga tepat waktu".
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?"	"sudah efektif".
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?"	"dari pengawasan disini kita dipantau oleh kasi pemeriksaan".
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan?"	"dampak perseorangannya juga baik".

Tabel. 8 Hasil Wawancara Informan 4

Nama :	Susilo	
Seksi :	Pelayanan	
Pertanyaan	Jawaban	
Pengetesan aplikasi SIDJP:		
"Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?"	"sekitar tahun 2012".	
"Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?"	"untuk sarana dan prasarananya sudah cukup bagus untuk mendukung penggunaan aplikasi ini".	
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?"	"penggunaanya sudah baik".	
"Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?"	"jelas lebih bagus aplikasi SIDJP karena lebih lengkap fiturnya".	
Proses penggunaan aplikasi SIDJP:		


Lanjutan Tabel. 8

“Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?”	“klo berbicara saya dulu belajarnya gimana ya mas, saya dulu belajar aplikasi ini ya otodidak terus-terusan dipraktekkan karena tidak begitu susah aplikasinya jadi kita bisa-bisa saja”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?”	“cara aksesnya sangat mudah sekali”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?”	“sangat mudah dipahami kok menu dan item menunya”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?”	“lebih mudah ya ketimbang aplikasi sebelumnya”.
Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP:	
“Dalam menggunakan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?”	“sebagai input data data awal dan mencetak permohonan wajib pajak, pecetakan SKPKPP dan SPMKP, dan pencetakan PBK”.
“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?”	“fiturnya sudah memenuhi kebutuhan saya dan sangat membantu dalam pekerjaan saya”.
“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“proses penyelesaian pekerjaan saya lebih cepat daripada yang dulu”.
“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“klo output pekerjaan jelas lebih meningkat sekarang”.
Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“sangat enjoy dan tidak bosan walaupun sering menggunakannya”.
“Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	“dukungan dari pegawai lain juga bagus”.
“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“iya pasti buka aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas”.
“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“hampir setiap saat ya”.
Kinerja Pegawai:	
“Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?”	“jauh lebih baik sekarang kinerja saya”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi	“secara kualitas bagus seperti memang

Lanjutan Tabel. 8

SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan?”	yang saya inginkan hasilnya”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?”	“secara jumlah jelas lebih meningkat”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?”	“masalah waktu ya bisa terselesaikan sesuai jadwal”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejahter mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?”	“klo dari efektivitas biaya kita sudah efektif”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?”	“dari pengawasan kita bisa dikatakan minim kita pasti menggunakan aplikasi SIDJP walaupun tanpa pengawasan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan?”	“pasti berdampak ya buat saya selama menggunakan aplikasi ini”.

Tabel. 9 Hasil Wawancara Informan 5

Nama :	Lutfi	
Seksi :	Penagihan (Juru Sita)	
Pertanyaan	Jawaban	
Pengetesan aplikasi SIDJP:		
“Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?”	“bulan mei tahun 2012”.	
“Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk	“komputer yang disediakan KPP Pratama Surabaya Gubeng sudah lengkap dan bagus sudah dapat	

mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?”	mendukung penggunaan aplikasi SIDJP”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?”	“sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan diterapkannya aplikasi SIDJP tapi kadang-kadang error atau not responding kayak gini”.
“Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?”	“dari koneksi dan tampilan lebih bagus yang sebelumnya karena server aplikasi yang dulu disini dan aplikasi yang dulu menyediakan data wajib pajak mana yang akan dilakukan proses penagihan bukan seperti aplikasi SIDJP yang tidak menyediakan jadi kita mencari sendiri dan menghitungnya sendiri.”
Proses penggunaan aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?”	“belajarnya dari tutorial dan praktek langsung”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?”	“langkah-langkah mengaksesnya masuk ke mozdila terus ke alamat portal aplikasi SIDJP dan memasukkan id yang saya miliki”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?”	“ya gampang dipahami”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?”	“proses dalam mencari data tidak terlalu panjang dan tidak sulit kok”.
Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP:	
“Dalam penggunaan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?”	“pengawasan dan monitoring tunggakan wajib pajak, pengawasan angsuran dan penundaan hutang dan penerbitan produk penagihan”.
“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?”	“fiturnya masih kurang dan kurang matang dalam membantu proses penagihan”.
“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“prosesnya sama saja dalam proses penagihan”.
“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“ada perubahan tapi tidak signifikan outputnya”.
Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“kadang-kadang bosan ketika error”.
“Bagaimana dukungan rekan kerja	“kita saling dukung”.

Lanjutan Tabel. 9

sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	
“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“ketika melakukan proses penagihan saya akan menggunakan aplikasi SIDJP”.
“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“setiap hari ya”.
Kinerja Pegawai:	
“Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?”	“tidak berpengaruh pada kinerja saya masih mending dulu”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan?”	“secara kualitas ya menurut saya sudah berkualitas dalam penagihan dengan aplikasi ini penerbitan produk penagihan seperti surat teguran dan surat paksa hasilnya dapat dipertanggung jawabkan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?”	“dari jumlah ada perubahan tapi tidak ada perubahan yang signifikan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?”	“diukur dengan ketepatan waktu dapat membantu saya karena dengan aplikasi SIDJP daya dapat melihat data WP yang sudah jatuh tempo untuk diterbitkan produk-produk penagihan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejahter mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?”	“ya bagus juga efektifitas biayanya”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?”	“dari pengawasan di seksi penagihan penggunaan aplikasi SIDJP dipantau oleh kasi penagihan karena juga terhubung dengan kasi penagihan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan	“klo dampak terhadap perseorangan penggunaan aplikasi ini dapat membantu dalam pekerjaan saya sebagai juru sitadan dukungan dari rekan kerja dan atau atasan juga baik

bawahan?"	dalam penggunaan aplikasi SIDJP".
-----------	-----------------------------------

Tabel. 10 Hasil Wawancara Informan 6

Nama :	Miko	
Seksi :	Waskon sebagai AR	
Pertanyaan	Jawaban	
Lanjutan Tabel. 10 Pengetesan aplikasi SIDJP:		
“Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?”	“pada tahun 2012”.	
“Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?”	“sudah lengkap kok 1 pegawai disediakan 1 komputer”.	
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?”	“penggunaan aplikasi SIDJP selama ini sudah memuaskan di KPP Pratama Surabaya Gubeng ini tapi terkadang servernya bermasalah”.	
“Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?”	“lebih user friendly aplikasi sebelumnya tapi ada kelebihanannya yaitu bisa untuk proses permohonan wajib pajak”.	
Proses penggunaan aplikasi SIDJP:		
“Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?”	“belajar dari tutorial”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?”	“langkah untuk mengakses menggunakan username dan password”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?”	“dalam memahami menu dan itemnya cukup mudah”.	
“Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?”	“prosesnya cepat dan gampang”.	
Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP:		
“Dalam menggunakan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?”	“memberikan informasi sebagai dasar pengawasan wajib pajak dan penyelesaian permohonan yang diajukan oleh wajib pajak”.	
“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?”	“menurut saya fiturnya masih kurang khususnya di seksi pengawasan dan konsultasi ya karena kita dalam	


Lanjutan Tabel. 10

	melakukan pengawasan masih membutuhkan aplikasi lain karena aplikasi SIDJP belum menyediakan”.
“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“klo buat proses permohonan wp lebih cepat tapi klo proses pengawasan sama saja”.
“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“sama saja outputnya”.
Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“jenuh ya karena fiturnya apalagi klo lagi error”.
“Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	“saling mendukung juga”.
“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“kadang-kadang ketergantungan”.
“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“sangat sering setiap hari”.
Kinerja Pegawai:	
“Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?”	“baik sekarang tapi tidak terlalu signifikan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan?”	“secara kualitas menurut saya sudah berkualitas dalam proses membantu saya melakukan pengawasan WP walaupun tadi itu fiturnya masih kurang”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?”	“klo secara kuantita ya sama saja tidak ada perubahan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?”	“diukur dengan ketepatan waktu juga bagus klo gak lagi error aplikasinya karena dalam pengawasan WP juga itu kan ada jangka waktunya menurut undang-undang jadi ketepatan waktunya juga penting”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?”	“iya bisa membuat efektifitas dalam pembiayaan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan	“dari pengawasan disini kita dipantau oleh kasi waskon”.

Lanjutan Tabel. 10

supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?"	
"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan?"	"klo dampak terhadap perseorangan penggunaan aplikasi ini ya yang jelas aplikasi ini membantu dalam pekerjaan saya jadi saya sangat beruntung dan dukungan dari teman atau atasan juga baik dalam penggunaan aplikasi ini".

Tabel. 11 Hasil Wawancara Informan 7

Nama :	Adang	
Seksi :	PDI	
Pertanyaan	Jawaban	
Pengetesan aplikasi SIDJP:		
"Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?"	diterapkannya pada bulan mei 2012".	
"Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?"	"perangkat komputer disini sudah berspesifikasi tinggi jadi sangat baik untuk penggunaan aplikasi SIDJP dan jika terjadi kerusakan kita bagian PDI siap mengatasi".	
"Ada berapa server yang digunakan untuk aplikasi SIDJP?"	"server pada aplikasi SIDJP ada 1 sampai 14 server nanti pengguna akan otomatis diarahkan oleh sistem ke server yang penggunanya paling sedikit".	
"Bagaimana proses pengelolaan (transfer dan back up) data aplikasi SIDJP?"	"hampir semua proses pengadministrasian sudah online jadi otomatis data langsung ditransfer ke kantor pusat kpp sudah tidak bisa mengubah cuma bisa melihat karena data sudah terkunci jadi kalau ada kesalahan kita konfirmasi ke pusat dulu sekarang. Cuma sekarang TPT Lokal yang masih belum sepenuhnya online karena buat jaga-jaga kalau server pusat ngadat jadi proses pelayanan tetap berjalan namun setiap 1 menit kita langsung transfer ke kantor pusat dan back up untuk TPT Lokal kita lakukan	

Lanjutan Tabel. 11

	1 bulan sekali”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?”	“penggunaan aplikasi SIDJP sejak ditetapkan sampai sekarang sudah bagus namun perlu ditambahkan bandwidthnya”.
“Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?”	“jauh lebih baik yang sekarang karena adanya manajemen kasus yang membuat alur kerja lebih teratur dan cepat”.
Pemeliharaan dan Keamanan Aplikasi SIDJP:	
“Siapa yang bertanggung jawab baik terhadap data maupun sistem ini?”	“sekarang aplikasi SIDJP sudah hampir 90% tersentralisasi ke kantor pusat jadi otomatis yang bertanggung jawab ya kantor pusat”.
“Apa saja yang dilakukan untuk pemeliharaan untuk pemeliharaan aplikasi SIDJP?”	“pemeliharaan yang dilakukan dari kami hanya mematikan server waktu sabtu dan minggu selebihnya pemeliharaan lainnya berada di pusat”.
“Pengamanan sistem menggunakan apa?”	“kalau pengamanan kita ada antivirus setiap komputer pegawai menggunakan eset endpoint antivirus sedangkan server menggunakan eset server antivirus sedangkan kalau sistemnya kita kan jaringan intranet jadi aman tidak ada pihak luar yang melakukan akses kecuali pegawai DJP”.
Proses penggunaan aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?”	“menggunakan aplikasi SIDJP mempelajari penggunaannya cukup mudah karena terdapat tutorial menu dan fungsi aplikasi SIDJP”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?”	“sangat mudah cukup memasukkan id saat login”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?”	“sangat mudah dipahami”.
“Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?”	“proses atau cara dalam mencari dan mendapatkan data cukup mudah”.
Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP:	
“Dalam penggunaan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?”	pengguna aplikasi SIDJP di seksi PDI ada 2 yaitu operator console (OC) dan pelaksana dan fungsi aplikasi SIDJP 2 pengguna tersebut berbeda. Aplikasi

Lanjutan Tabel. 11

	SIDJP yang digunakan OC berfungsi sebagai melakukan penambahan Wajib Pajak atau menghapus Wajib Pajak dari <i>Account Representative</i> 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”.
“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?”	“klo masalah fiturnya sudah cukup memenuhi”.
“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“lebih cepat ya karena aplikasi SIDJP ini sistemnya terintegrasi jadi datanya akan terdistribusi secara otomatis ke seksi lainnya yang membutuhkan”.
“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“outputnya bagus”.
Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP:	
“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“ya senang dan puas”.
“Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	“kita saling mendukung dalam penggunaan aplikasi SIDJP”.
“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“ya lumayan ketergantungan”.
“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“ya sering”.
Kinerja Pegawai:	
“Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?”	“lebih baik sekarang”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau	“diukur secara kualitas sudah cukup sempurna”.

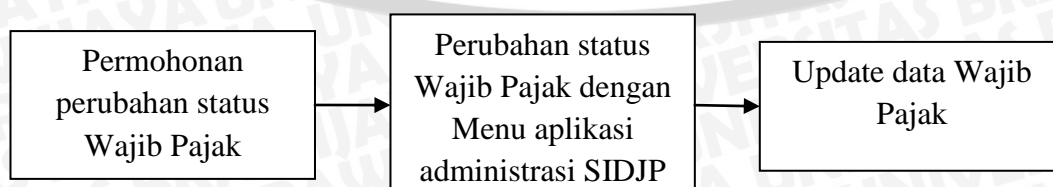
Lanjutan Tabel. 11

mendekati tujuan yang diharapkan?”	
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?”	“diukur dari kuantitas bisa lebih meningkat sekarang”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?”	“dari ketepatan waktu pasti kita terjadwal karena di aplikasi SIDJP itu terdapat manajemen kasus jadi terlihat klo ada pekerjaan yang belum terselesaikan”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?”	“sudah efektif”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?”	“dari manajemen kasus tadi kita sudah diawasi oleh kasi karena juga terhubung dengan kasi”.
“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan?”	“dari harga diri dan nama baik semakin baik dan kerja sama antar pegawai saling bekerja sama”.

10. Proses Kerja Penggunaan Aplikasi SIDJP di Masing-masing Seksi

a. Proses SIDJP di Bagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu)

1) Update Data Wajib Pajak



Gambar 10. Update Data Wajib Pajak

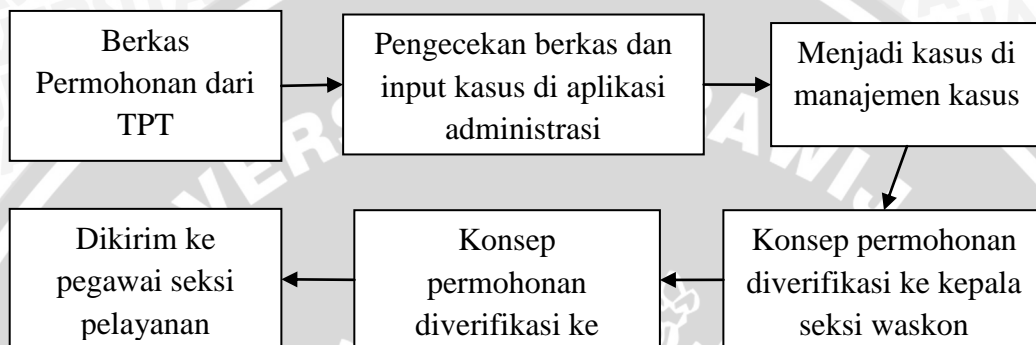
Penggunaan aplikasi SIDJP di bagian TPT hanya digunakan untuk *update* data wajib pajak apabila terdapat permohonan perubahan status dari Wajib Pajak meliputi perubahan jenis wajib pajak, NPWP, nama Wajib Pajak, bentuk hukum, status usaha, status modal, status akses, kode faktur, metode perhitungan, penyusutan, amortisasi, pembukuan, bahasa pembukuan, dan tanggal aktif. Sedangkan untuk proses permohonan Wajib Pajak selain permohonan perubahan status Wajib Pajak dan proses pelaporan SPT menggunakan aplikasi TPT lokal. Hal tersebut dikarenakan untuk mengantisipasi apabila terjadi gangguan koneksi pada aplikasi SIDJP karena sever terdapat pada Kantor Pusat sedangkan aplikasi TPT Lokal menggunakan server lokal sehingga koneksinya lebih cepat dan lebih kecil terjadinya gangguan koneksi.

Selain itu aplikasi SIDJP sangat lambat pada saat pencetakan tanda terima di TPT dan jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama lebih banyak sehingga antrian Wajib Pajak sangat panjang sehingga pelayanan Wajib Pajak menjadi tidak prima karena Wajib Pajak menunggu terlalu lama. Namun penggunaan aplikasi TPT lokal hanya sementara karena proses permohonan Wajib Pajak selain permohonan perubahan status Wajib Pajak dan pelaporan SPT selanjutnya akan dipindahkan ke server aplikasi SIDJP (Kantor Pusat) oleh *operator console* setiap satu menit. Jadi aplikasi TPT lokal hanya aplikasi pembantu untuk melakukan proses pelayanan lebih prima karena kalau menggunakan aplikasi SIDJP langsung dalam proses pelayanan akan membutuhkan waktu yang lama. Berkas permohonan Wajib Pajak akan diserahkan ke AR (*Account Representative*) yang berwenang atau pegawai di

seksi pelayanan sesuai permohonan yang diajukan sedangkan berkas pelaporan SPT diberikan ke seksi pengelola data dan informasi untuk direkam.

b. Proses SIDJP di Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WasKon)

1) Proses Permohonan Wajib Pajak

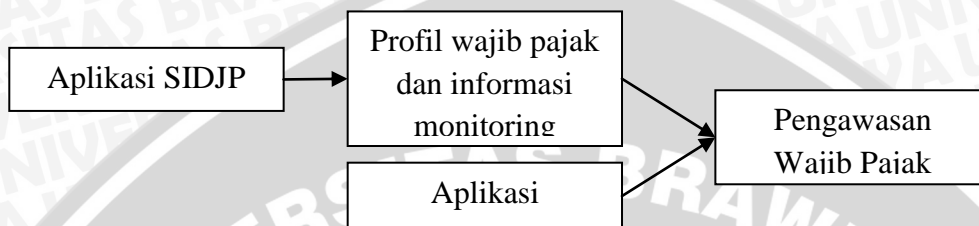


Gambar 14. Proses Permohonan Wajib Pajak

AR akan memproses permohonan Wajib Pajak apabila berkas-berkas telah diberikan dari bagian TPT selanjutnya dilakukan pengecekan kelengkapan berkas baik syarat formal maupun syarat material permohonan yang diajukan Wajib Pajak apabila berkas telah memenuhi syarat AR akan memproses permohonan tersebut dengan memasukkan permohonan ke menu aplikasi administrasi untuk dijadikan kasus dan apabila berkas-berkas permohonan masih belum memenuhi persyaratan AR akan menghubungi Wajib Pajak yang bersangkutan untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang. Setelah muncul di manajemen kasus AR, melalui manajemen kasus AR akan memverifikasi kasus tersebut kepada kepala seksi pengawasan dan konsultasi serta memverifikasi kepada kepala kantor beserta berkas-berkas pemohonannya. Setelah mendapat persetujuan dari kepala seksi waskon dan kepala kantor AR akan melanjutkan kasus kepada pegawai

pelayanan beserta berkas-berkas untuk dilakukan pengecekan, pencetakan dan kasus telah selesai.

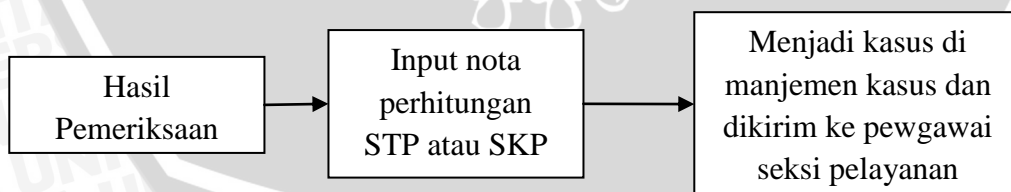
2) Proses Pengawasan Wajib Pajak



Gambar 15. Proses Pengawasan Wajib Pajak

AR melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak baik untuk kewajiban maupun haknya dalam perpajakan. Dalam proses ini AR dibantu dengan dua aplikasi yang memberikan informasi-informasi. Dengan aplikasi SIDJP pada menu profil wajib pajak dan menu informasi dan monitoring AR mendapatkan informasi tentang kewajiban dan hak Wajib Pajak. AR juga dibantu dengan aplikasi approweb dalam melakukan pengawasan karena terdapat informasi yang belum tersedia di aplikasi SIDJP.

c. Proses SIDJP di Seksi Pemeriksaan



Gambar 17. Input Hasil Pemeriksaan

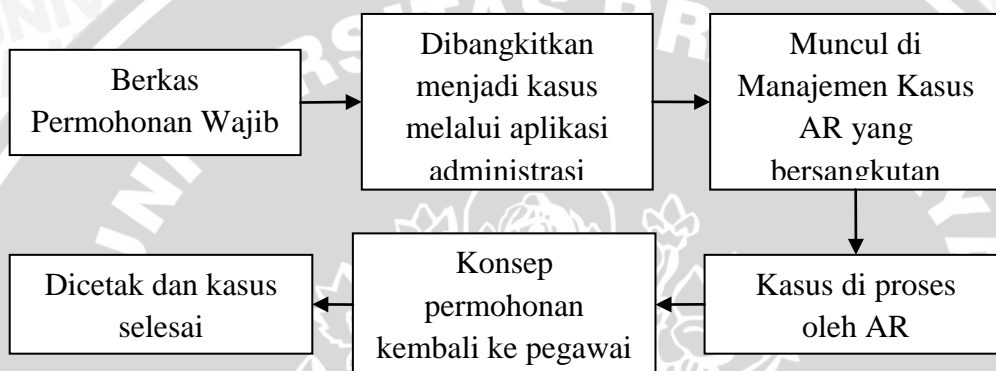
Setelah pemeriksa melakukan pemeriksaan dan hasil tersebut akan direkam dengan menu aplikasi administrasi dalam bentuk nota perhitungan



kemudian bangkit menjadi kasus di menu manajemen kasus. Setelah itu diberikan ke pegawai pelayanan beserta laporan hasil pemeriksaan dan nota perhitungan untuk dilakukan koreksi dan dicetak.

d. Proses SIDJP di Seksi Pelayanan

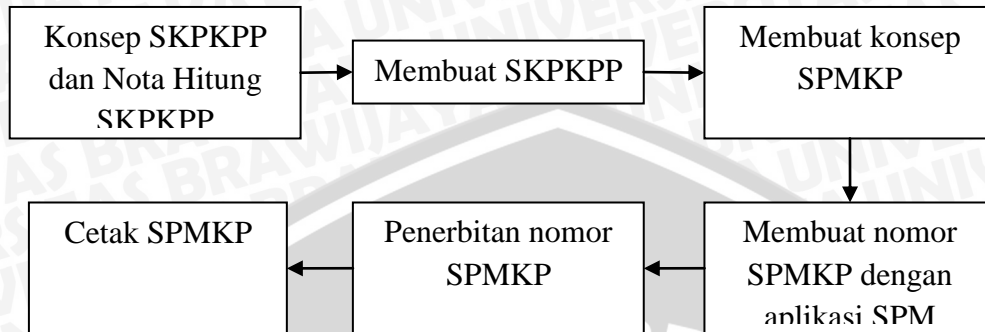
1) Input Data dan Mencetak Permohonan Wajib Pajak



Gambar 11. Input Data dan Mencetak Permohonan Wajib Pajak

Awal proses ini pegawai seksi pelayanan mendapat berkas permohonan dari bagian TPT. Permohonan tersebut adalah permohonan keterangan bebas pemotongan-pemungutan Peraturan Pemerintah No. 46, keterangan fiskal, non efektif Wajib Pajak, dan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi. Selanjutnya permohonan tersebut direkam melalui menu aplikasi administrasi untuk dibangkitkan menjadi kasus sehingga akan muncul di menu manajemen kasus pegawai pelayanan dan otomatis juga akan muncul manajemen kasus AR yang berwenang. Setelah kasus sudah muncul di manajemen kasus AR, berkas dari seksi pelayanan akan diserahkan ke AR untuk diproses. AR menyelesaikan kasus dan berbentuk konsep permohonan diberikan ke pegawai pelayanan kembali untuk di cek ulang kemudian dicetak dan kasus selesai.

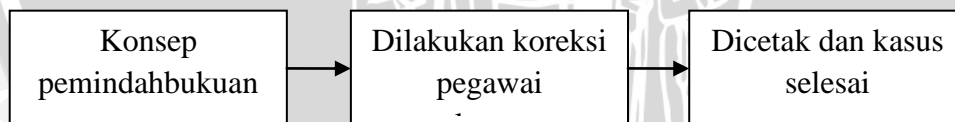
2) Pencetakan SKPKPP dan SPMKP



Gambar 12. Pencetakan SKPKPP (Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak) dan SPMKP (Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak)

Konsep SKPKPP dan nota hitung SKPKPP diterima dari AR dan pegawai pelayanan membuat putusan SKPKPP melalui menu manajemen kasus lalu dicetak. Setelah itu pembuatan konsep SPMKP dan membuat nomor SPMKP dengan aplikasi SPM kemudian penerbitan nomor SPMKP dan yang terakhir adalah pencetakan SPMKP.

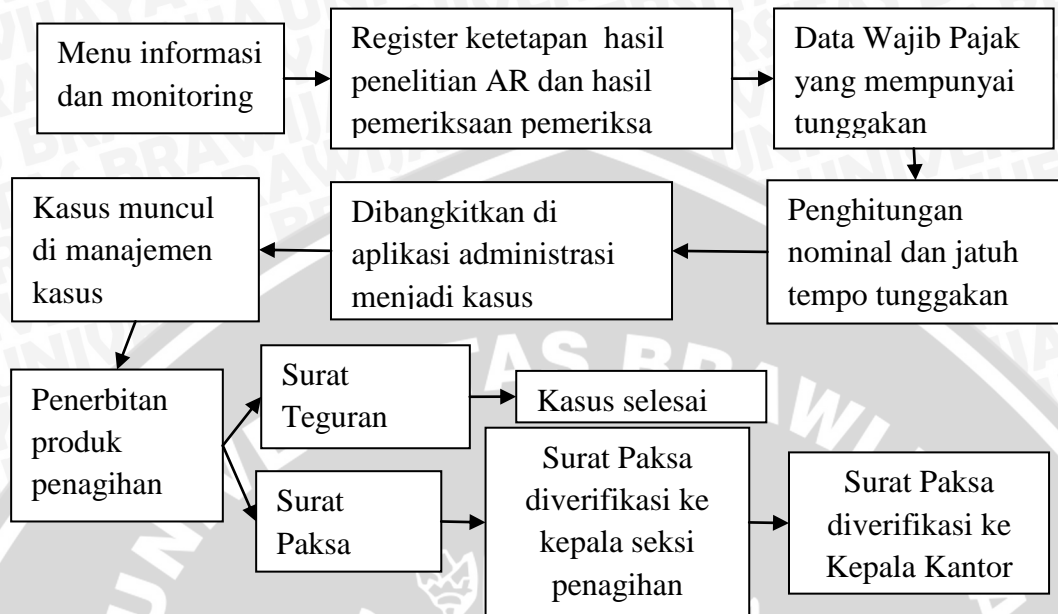
3) Pencetakan PBK (Pemindahbukuan)



Gambar 13. Pencetakan PBK

Proses berawal dari diterimanya konsep pemindahbukuan yang telah dikerjakan oleh AR. Kemudian konsep pemindahbukuan dicek ulang oleh pegawai pelayanan dengan dibandingkan antara konsep pemindahbukuan (*hardcopy*) dan data pemindahbukuan di manajemen kasus (*softcopy*). Setelah semuanya sama akan langsung dicetak dan kasus selesai.

e. Proses SIDJP di Seksi Penagihan



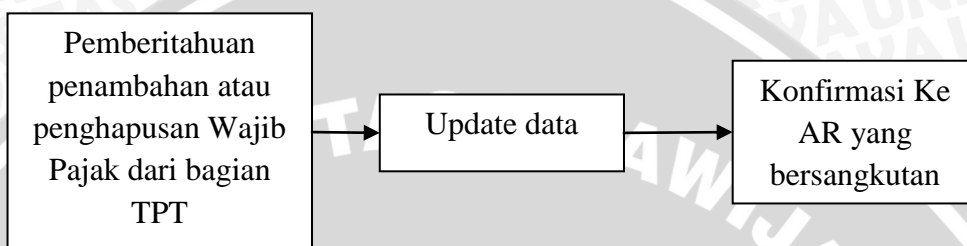
Gambar 16. Proses Penagihan

Pegawai di seksi penagihan yang berhak melakukan proses penagihan yaitu juru sita. Proses penagihan terjadi apabila terdapat wajib pajak yang tidak membayar tunggakan pajak sampai lewat jatuh tempo yang atur. Juru sita mengetahui wajib pajak yang mempunyai tunggakan hutang dari data di menu informasi dan monitoring lalu sub menu register ketetapan hasil penelitian AR dan hasil pemeriksaan pemeriksa. Dari data tersebut juru sita melakukan perhitungan nominal tunggakan dan tanggal jatuh tempo sehingga tahu mana wajib pajak yang akan diterbitkan surat teguran atau surat paksa. Setelah dilakukan perhitungan juru sita memasukkan daftar wajib pajak yang mempunyai tunggakan hutang ke menu aplikasi administrasi untuk dijadikan kasus sesuai dengan mana yang diterbitkan surat teguran atau surat paksa. Setelah kasus dibangkitkan akan muncul di menu manajemen kasus apabila menerbitkan surat teguran cukup dari juru sita lalu kasus selesai namun apabila menerbitkan surat

paksa juru sita akan memverifikasi terlebih dahulu ke kepala seksi penagihan dan kepala kantor lalu dicetak dan kasus selesai.

f. Proses SIDJP di Seksi Pengelola Data dan Informasi

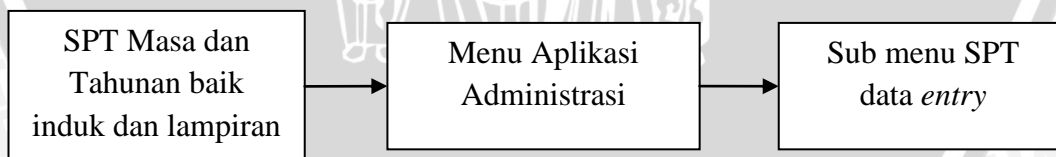
1) Penambahan atau Penghapusan Wajib Pajak AR yang bersangkutan



Gambar 18. Penambahan atau Penghapusan Wajib Pajak AR yang bersangkutan

Pemberitahuan serta berkas dari bagian TPT tentang penambahan atau penghapusan wajib pajak akan direkam dengan menu aplikasi administrasi kemudian akan terupdate ke data AR yang bersangkutan.

2) Perekaman SPT Masa dan Tahunan

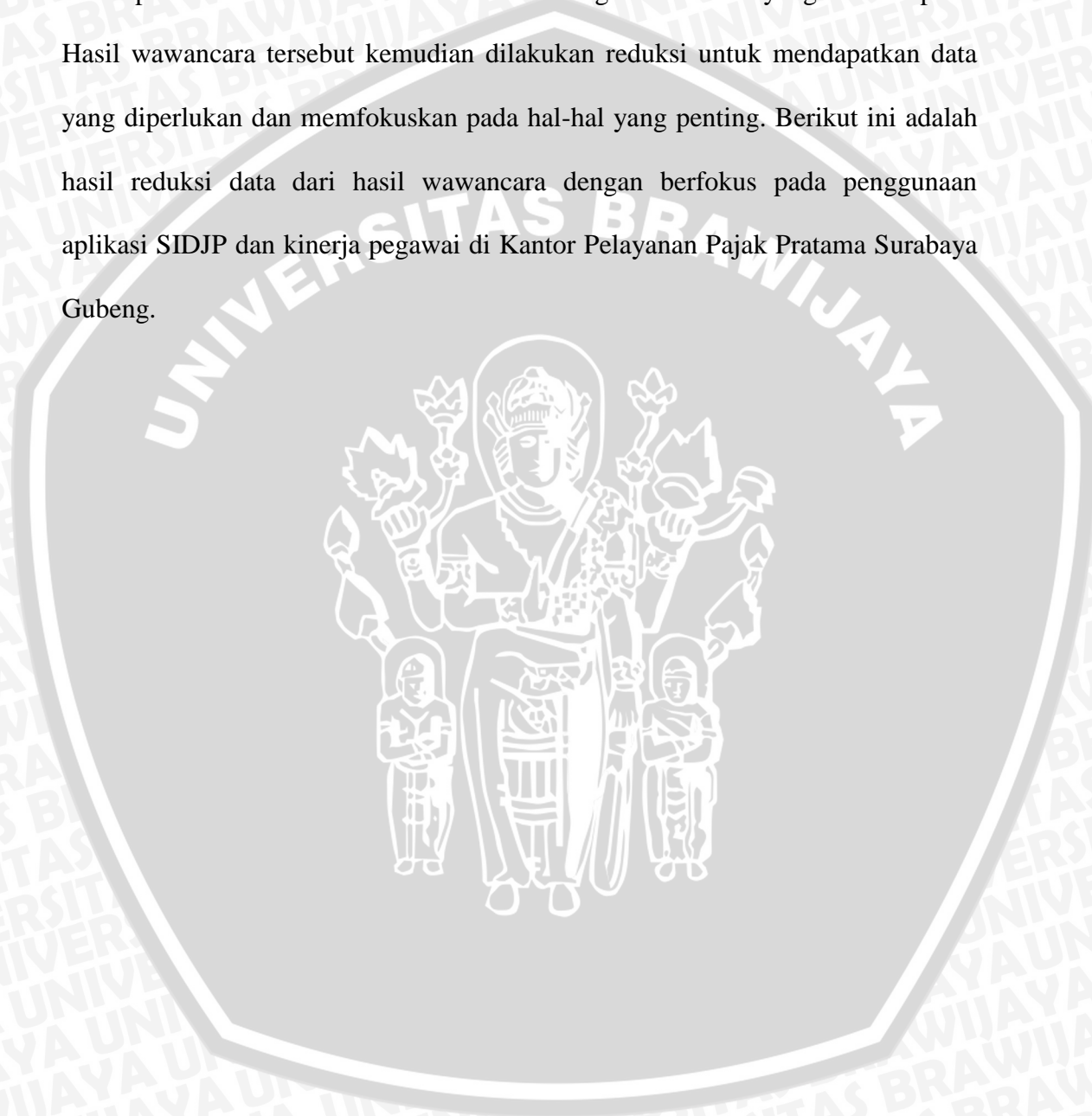


Gambar. 19 Perekaman SPT Masa dan Tahunan

Perekaman SPT baik masa maupun tahunan menggunakan menu yang sama yaitu menggunakan menu aplikasi administrasi lalu sub menu SPT data entry kemudian akan keluar tampilan jenis-jenis SPT baik masa maupun tahunan.

B. Tahap Fokus dan Reduksi Data

Berdasarkan wawancara pada tahap pendiskripsian, peneliti mendapatkan beberapa informasi dari hasil wawancara dengan informan yang telah dipilih. Hasil wawancara tersebut kemudian dilakukan reduksi untuk mendapatkan data yang diperlukan dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Berikut ini adalah hasil reduksi data dari hasil wawancara dengan berfokus pada penggunaan aplikasi SIDJP dan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.



Tabel. 12 Reduksi Data

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
1.	“Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?”	“kalau gak salah awal tahun 2012an.”	“seingat saya tahun 2012.”	“mei 2012.”	“sekitar tahun 2012.”	“bulan mei tahun 2012.”	“pada tahun 2012.”	“diterapkannya pada bulan mei 2012.”	Aplikasi SIDJP diterapkan di bulan mei tahun 2012.
2.	“Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?”	“komputer disini sudah mumpuni ya untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP.”	“sudah baik untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP.”	“sudah lengkap dan mendukung.”	“untuk sarana dan prasarannya sudah cukup bagus untuk mendukung penggunaan aplikasi ini.”	“komputer yang disediakan KPP Pratama Surabaya Gubeng sudah lengkap dan bagus sudah dapat mendukung penggunaan aplikasi SIDJP.”	“sudah lengkap kok 1 pegawai disediakan 1 komputer.”	“perangkat komputer disini sudah berspeksifikasi tinggi jadi sangat baik untuk penggunaan aplikasi SIDJP dan jika terjadi kerusakan kita bagian PDI siap mengatasi.”	Sarana dan prasarana telah lengkap dan baik.
3.	“Ada berapa server yang digunakan							“server pada aplikasi SIDJP ada 1 sampai 14 server nanti pengguna akan otomatis diarahkan oleh	Aplikasi SIDJP menggunakan 14 server.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
	untuk aplikasi SIDJP?”							sistem ke server yang penggunanya paling sedikit.”	
4.	“Bagaimana proses pengelolaan (transfer dan back up) data aplikasi SIDJP?”							<p>“hampir semua proses pengadministrasian sudah online jadi otomatis data langsung ditransfer ke kantor pusat kpp sudah tidak bisa mengubah cuma bisa melihat karena data sudah terkunci jadi kalau ada kesalahan kita konfirmasi ke pusat dulu sekarang. Cuma sekarang TPT Lokal yang masih belum sepenuhnya online karena buat jaga-jaga kalau server pusat ngadat jadi proses</p>	<p>Proses administrasi sudah online terhubung kantor pusat kecuali proses bagian TPT masih menggunakan server lokal Namun setiap satu menit server lokal mentransfer data ke kantor pusat dan dilakukan back up setiap satu bulan sekali.</p>

Lanjutan Tabel. 12

No	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
								terap berjalan namun setiap 1 menit kita langsung transfer ke kantor pusat dan back up untuk TPT Lokal kita lakukan 1 bulan sekali.”	
5.	“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?”	“sudah berjalan cukup baik tapi kadang-kadang terdapat gangguan pada koneksinya.”	“penggunaannya cukup baik.”	“sudah baik namun terkadang masih ada data yang telah terekam tapi tidak muncul di aplikasi SIDJP.”	“penggunaannya sudah baik.”	“sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan diterapkannya aplikasi SIDJP tapi kadang-kadang error atau not responding kayak gini.”	“penggunaan aplikasi SIDJP selama ini memuaskan di KPP Pratama Surabaya Gubeng ini tapi terkadang servernya bermasalah.”	“penggunaan aplikasi SIDJP sejak ditetapkan sampai sekarang sudah bagus namun perlu ditambahkan bandwidthnya.”	Penggunaan aplikasi SIDJP sudah baik tapi masih terdapat kekurangan.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
6.	“Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?”	“lebih bagus aplikasi sebelumnya ya.”	“tidak lebih bagus dari sebelumnya.”	“ya sebanding seh.”	“jelas lebih bagus aplikasi SIDJP karena lebih lengkap fiturnya.”	“dari koneksi dan tampilan lebih bagus yang sebelumnya karena server aplikasi yang dulu disini dan aplikasi yang dulu menyediakan data wajib pajak mana yang akan dilakukan proses penagihan bukan seperti aplikasi SIDJP yang tidak menyediakan jadi kita mencari dan menghitungnya sendiri.”	“lebih user friendly aplikasi sebelumnya tapi ada kelebihanannya yaitu bisa untuk proses permohonan wajib pajak.”	“jauh lebih baik yang sekarang karena adanya manajemen kasus yang membuat alur kerja lebih teratur dan cepat.”	Kualitas aplikasi SIDJP masih memenuhi kebutuhan beberapa pegawai di seksi tertentu saja.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
7.	“Siapa yang bertanggung jawab baik terhadap data maupun sistem ini?”							“sekarang aplikasi SIDJP sudah hampir 90% tersentralisasi ke kantor pusat jadi otomatis yang bertanggung jawab ya kantor pusat.”	Pihak yang bertanggung jawab adalah kantor pusat karena proses telah tersentralisasi.
8.	“Apa saja yang dilakukan untuk pemeliharaan untuk pemeliharaan aplikasi SIDJP?”							“pemeliharaan yang dilakukan dari kami hanya mematikan server waktu sabtu dan minggu selebihnya pemeliharaan lainnya berada di pusat.”	Pemeliharaan yang dilakukan hanya mematikan server lokal pada hari sabtu dan minggu.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
9.	“Pengamanan sistem menggunakan apa?”							<p>“kalau pengamanan kita ada antivirus setiap komputer pegawai menggunakan eset endpoint antivirus sedangkan server menggunakan eset server antivirus sedangkan pada jaringan sistemnya kita kan menggunakan jaringan intranet jadi aman tidak ada pihak luar yang melakukan akses kecuali</p>	<p>Pengamanan sistem terdapat antivirus di setiap komputer pegawai dan menggunakan jaringan intranet jadi pihak luar selain pegawai pajak tidak dapat mengakses.</p>

Lanjutan Tabel. 12

No	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
								pegawai DJP.”	
10.	“Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?”	“dulu saya mau menggunakan aplikasi SIDJP ini saya belajarnya dengan langsung praktek karena ada pelatihan yang diberikan kantor pusat.”	“saya dulu belajarnya dari pelatihan yang diberikan kantor pusat DJP tentang penggunaan aplikasi SIDJP.”	“langsung praktek karena aplikasinya cukup mudah kok.”	“kalau berbicara saya dulu belajarnya gimana ya mas, saya dulu belajar aplikasi ini ya otodidak terus-terusan dipraktekkan karena tidak begitu susah aplikasinya jadi kita bisa-bisa saja.”	“belajarnya dari tutorial dan praktek langsung.”	“belajar dari tutorial.”	“menggunakan aplikasi SIDJP mempelajainya cukup mudah karena terdapat tutorial menu dan fungsi aplikasi SIDJP.”	Proses belajar atau mempelajari Aplikasi SIDJP mudah dengan menggunakan bantuan tutorial dan melakukan praktek secara langsung dari pelatihan oleh pihak kantor pusat.
11.	“Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-”	“kesan dalam akses aplikasi sangat mudah ya.”	“kesan dalam mengakses aplikasi ini cukup mudah”	“kesannya cukup gampang.”	“cara aksesnya sangat mudah sekali.”	“langkah-langkah mengaksesnya masuk ke mozdila terus ke alamat	“langkah untuk mengakses menggunakan username dan	“sangat mudah cukup memasukkan id saat login.”	Mengakses aplikasi SIDJP sangat mudah.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
	langkah mengakses aplikasi SIDJP?"		dan simple."			portal aplikasi SIDJP dan memasukkan id yang saya miliki."	password."		
12.	"Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?"	"menu dan item menunya mudah dipahami."	"lumayan sulit dipahami menurut saya ya mungkin karena saya sudah lebih tua daripada pegawai lain."	"mudah dipahami."	"sangat mudah dipahami kok menu dan item menunya."	"ya gampang dipahami."	"dalam memahami menu dan itemnya cukup mudah."	"sangat mudah dipahami."	Menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP mudah dipahami.
13.	"Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?"	"prosesnya ketika misal saya mencari data wp untuk proses permohonan sangatlah mudah."	"lumayan cukup sulit dan membingungkan saya."	"caranya sangat mudah kesan saya."	"lebih mudah ya ketimbang aplikasi sebelumnya."	"proses dalam mencari data tidak terlalu panjang dan tidak sulit kok."	"prosesnya cepat dan gampang."	"proses atau cara dalam mencari dan mendapatkan data cukup mudah."	Proses mencari dan mendapatkan informasi sangat mudah dan prosesnya cepat.



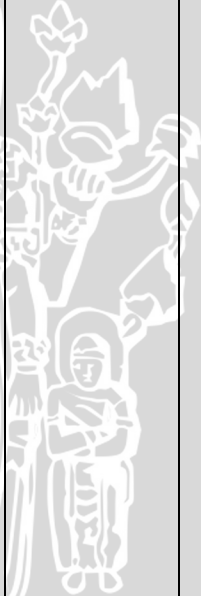
Lanjutan Tabel. 12

No	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
14.	“Dalam menggunakan aplikasi SIDJP, menggunakan apa saja untuk keperluan apa saja?”	“untuk proses permohonan update data wajib pajak saja proses yang lainnya menggunakan aplikasi TPT Lokal.”	“sebagai monitoring pelaporan kewajiban wajib pajak dan proses permohonan wajib pajak.”	menginput Nota Perhitungan STP atau SKP dari hasil pemeriksaan.”	“sebagai input data data awal dan mencetak permohonan wajib pajak, pecetakan SKPKPP dan SPMKP, dan pencetakan PBK.”	“pengawasan dan monitoring tunggakan wajib pajak, pengawasan angsuran dan penundaan hutang dan penerbitan produk penagihan.”	“memberikan informasi sebagai dasar pengawasan wajib pajak dan penyelesaian permohonan yang diajukan oleh wajib pajak.”	“pengguna aplikasi SIDJP di seksi PDI ada 2 yaitu operator console (OC) dan pelaksana dan fungsi aplikasi SIDJP 2 pengguna tersebut berbeda. Aplikasi SIDJP yang digunakan OC berfungsi sebagai melakukan penambahan Wajib Pajak atau menghapus	Aplikasi SIDJP dirancang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing seksi.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
								<p>Wajib Pajak dari <i>Account Representative</i> 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</p>	

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan	
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7		
									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.”	

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
15	“Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?”	“fitur yang terdapat pada aplikasi SIDJP sudah hampir mencakup tugas dan fungsi seksi pelayanan khususnya bagian TPT tapi kurangnya kita bermasalah pada koneksinya.”	“fiturnya masih kurang.”	“sudah cukup memenuhi.”	“fiturnya sudah memenuhi kebutuhan saya dan sangat membantu dalam pekerjaan saya.”	“fiturnya masih kurang dan kurang matang dalam membantu proses penagihan.”	“menurut saya fiturnya masih kurang khususnya di seksi pengawasan dan konsultasi ya karena kita dalam melakukan pengawasan masih membutuhkan aplikasi lain karena aplikasi SIDJP belum menyediakan.”	“kalau masalah fiturnya sudah cukup memenuhi.”	Fitur yang disediakan aplikasi SIDJP sudah memenuhi keinginan pegawai kecuali pegawai di seksi penagihan dan seksi pengawasan dan konsultasi.
16.	“Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi	“proses pelayanan lebih cepat menggunakan aplikasi TPT lokal.”	“lumayan lebih cepat.”	“proses penyelesaian pemeriksaan menjadi lebih cepat.”	“proses penyelesaian pekerjaan saya lebih cepat daripada yang dulu.”	“prosesnya sama saja dalam proses penagihan.”	“kalau buat proses permohonan wp lebih cepat tapi kalau proses pengawasan sama saja.”	“lebih cepat ya karena aplikasi SIDJP ini sistemnya terintegrasi jadi datanya akan terdistribusi	Penggunaan aplikasi SIDJP membuat penyelesaian pekerjaan menjadi cepat kecuali

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
	SIDJP?”							secara otomatis ke seksi lainnya yang membutuhkan.”	pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan seksi penagihan
17.	“Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?”	“secara output ya malah lama menggunakan aplikasi SIDJP daripada aplikasi TPT Lokal.”	“outputnya ya lumayan bagus.”	“output menjadi lebih bagus.”	“kalau output pekerjaan jelas lebih meningkat sekarang.”	“ada perubahan tapi tidak signifikan outputnya.”	“sama saja outputnya.”	“outputnya bagus.”	Output yang dihasilkan bagus dan meningkat kecuali di seksi pengawasan dan konsultasi dan seksi penagihan
18.	“Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?”	“sangat senang dan nyaman ya karena menggunakan aplikasi itu dapat membantu pekerjaan saya.”	“biasa-biasa saja saya dalam menggunakannya.”	“ya senang lah.”	“sangat enjoy dan tidak bosan walaupun sering menggunakannya.”	“kadang-kadang bosan ketika error.”	“jenuh ya karena fiturnya apalagi kalau lagi error.”	“ya senang dan puas.”	Pengguna merasa senang dan enjoy namun terkadang merasa jenuh ketika terdapat gangguan pada aplikasi SIDJP.

Lanjutan Tabel. 12

No	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
19.	“Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?”	“saling mendukung ya kita.”	“saling mendukung.”	“saling mendukung.”	“dukungan dari pegawai lain juga bagus.”	“kita saling dukung.”	“saling mendukung juga.”	“kita saling mendukung dalam penggunaan aplikasi SIDJP.”	Setiap pegawai saling mendukung.
20.	“Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?”	“tidak juga seh soalnya jarang dipakai.”	“lumayan ketergantungan menggunakan aplikasi jika mendapat tugas.”	“ya merasa ketergantungan.”	“iya pasti buka aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas.”	“ketika melakukan proses penagihan saya akan menggunakan aplikasi SIDJP.”	“kadang-kadang ketergantungan.”	“ya lumayan ketergantungan.”	Pegawai merasa ketergantungan untuk menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat pekerjaan.
21.	“Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi”	“jarang sekali kita pakai aplikasi SIDJP ini.”	“hampir mulai dan pulang kerja.”	“ketika bekerja saya pasti menggunakan.”	“hampir setiap saat ya.”	“setiap hari ya.”	“sangat sering setiap hari.”	“ya sering.”	Pegawai hampir sering menggunakan ketika

Lanjutan Tabel. 12

No	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
	SIDJP?"								bekerja.
22.	"Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?"	"ya sama saja sih."	"tidak mempengaruhi kinerja saya."	"sangat meningkat."	"jauh lebih baik sekarang kinerja saya."	"tidak berpengaruh pada kinerja saya masih mending dulu."	"baik sekarang tapi tidak terlalu signifikan."	"lebih baik sekarang."	Aplikasi SIDJP tidak berdampak pada kinerja pegawai di seksi penagihan dan seksi pengawasan dan konsultasi.
23.	"Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan."	"kalau penggunaan aplikasi SIDJP diukur secara kualitas sudah bagus."	"ya cukup berkualitas."	"diukur berdasarkan kualitas anggapan saya sudah berkualitas seperti dalam membantu saya dalam proses administrasi seperti hasil pemeriksaan."	"secara kualitas bagus seperti memang yang saya inginkan hasilnya."	"menurut saya sudah berkualitas dalam penagihan dengan aplikasi ini penerbitan produk penagihan seperti surat teguran dan surat paksa hasinya"	"sudah berkualitas dalam proses membantu saya melakukan pengawasan WP walaupun tadi itu fiturnya masih kurang."	"diukur secara kualitas sudah cukup sempurna."	Penggunaan aplikasi SIDJP sudah berkualitas baik dari proses dan hasil yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SIDJP.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
						dapat dipertanggung jawabkan.”			
24.	“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan	“secara kuantitas masih kurang bagus menggunakan aplikasi SIDJP.”	“kalau dari faktor kuantitas ya lumayan.”	“dari sisi kuantitas kita tidak bisa memprediksi ya kalau berdasarkan kuantitas karena tergantung dari WP yang akan dilakukan pemeriksaan.”	“secara jumlah jelas lebih meningkat.”	“dari jumlah ada perubahan tapi tidak ada perubahan yang signifikan.”	“kalau secara kuantitas ya sama saja tidak ada perubahan.”	“diukur dari kuantitas bisa lebih meningkat sekarang.”	Penggunaan aplikasi SIDJP secara kuantitas sudah bagus kecuali pegawai di seksi penagihan dan seksi pengawasan dan konsultasi.
25	Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan	“tentu saja karena semakin cepat jadi ketepatan waktunya juga tercapai.”	“secara keseluruhan bagus dari ketepatan waktunya.”	“berhubung proses pemeriksaan itu ada jangka waktunya jadi secara otomatis juga tepat waktu.”	“masalah waktu ya bisa terselesaikan sesuai jadwal.”	“diukur dengan ketepatan waktu dapat membantu saya karena dengan aplikasi SIDJP daya dapat melihat data WP yang	“diukur dengan ketepatan waktu juga bagus kalau gak lagi error aplikasinya karena dalam pengawasan	“dari ketepatan waktu pasti kita terjadwal karena di aplikasi SIDJP itu terdapat manajemen kasus jadi	Penggunaan aplikasi SIDJP dapat membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
	diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia.					sudah jatuh tempo untuk diterbitkan produk-produk penagihan.”	WP juga itu kan ada jangka waktunya menurut undang-undang jadi ketepatan waktunya juga penting.”	terlihat kalau ada pekerjaan yang belum terselesaikan.”	
26.	“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi.	“sudah efektif dengan adanya aplikasi SIDJP biaya semakin minim tapi hasilnya maksimal.”	“sangat efektif ya kalau misal tidak ada aplikasi SIDJP semua akan manual dan membutuhkan biaya yang besar.”	“sudah efektif.”	“kalau dari efektivitas biaya kita sudah efektif.”	“ya bagus juga efektivitas biayanya.”	“iya bisa membuat efektifitas dalam pembiayaan.”	“sudah efektif.”	Penggunaan aplikasi SIDJP diukur secara efektivitas biaya sudah efektif.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
27.	“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang <i>supervision</i> untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.	“di sisi pengawasan kita juga diawasi oleh kepala seksi pelayanan dalam menggunakan aplikasi SIDJP.”	“kita tetap menggunakan aplikasi SIDJP tanpa adanya pengawasan dari kasi.”	“dari pengawasan disini kita dipantau oleh kasi pemeriksaan.”	“dari pengawasan kita bisa dikatakan minim kita pasti menggunakan aplikasi SIDJP walaupun tanpa pengawasan.”	“dari pengawasan di seksi penagihan penggunaan aplikasi SIDJP dipantau oleh kasi penagihan karena juga terhubung dengan kasi penagihan.”	“dari pengawasan disini kita dipantau oleh kasi waskon.”	“dari manajemen kasus tadi kita sudah diawasi oleh kasi karena juga terhubung dengan kasi.”	Diukur dari pengawasan penggunaan SIDJP dapat dipantau oleh masing-masing kepala seksi dari fitur manajemen kasus yang Terdapat di aplikasi SIDJP.

Lanjutan Tabel. 12

No.	Pertanyaan	Jawaban							Kesimpulan
		Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	
28.	“Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.	“kalau dari dampak perseorangan ya tentu kita semakin baik dan dukungan terhadap rekan kerja juga semakin baik dalam penggunaan aplikasi SIDJP ini.”	“sangat berdampak bagi saya.”	“dampak perseorangannya juga baik.”	“pasti berdampak ya buat saya selama menggunakan aplikasi ini.”	“kalau dampak terhadap persorangan penggunaan aplikasi ini dapat membantu dalam pekerjaan saya sebagai juru sitadan dukungan dari rekan kerja dan atau atasan juga baik dalam penggunaan aplikasi SIDJP.”	“kalau dampak terhadap persorangan penggunaan aplikasi ini yang jelas membantu dalam pekerjaan saya jadi saya sangat beruntung dan dukungan dari teman atau atasan juga baik dalam penggunaan aplikasi ini.”	“dari harga diri dan nama baik semakin baik dan kerja sama antar pegawai saling bekerja sama.”	Penggunaan aplikasi SIDJP sangat berdampak bagi setiap pegawai baik dari harga diri, nama baik dan kerja sama antar rekan kerja.

Berdasarkan hasil reduksi data dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan aplikasi SIDJP mulai diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng pada bulan Mei tahun 2012 dengan didukung sarana dan prasarana yang baik dan lengkap. Seperti perangkat komputer yang berspekifikasi tinggi dan setiap pegawai disediakan satu perangkat komputer. Disamping itu terdapat 14 server yang digunakan untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP yang telah diatur secara otomatis dalam pengoperasiannya pegawai akan diarahkan ke server yang paling sedikit penggunaannya dari 14 server tersebut. Kelengkapan serta kualitas sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP sehingga pengelolaan data berjalan dengan baik.

Pengelolaan data pada aplikasi SIDJP hampir semua proses administrasi sudah *online* atau terhubung dengan kantor pusat DJP. Jadi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng hanya bisa melihat data yang telah diproses namun sudah tidak bisa melakukan perubahan jika terjadi kesalahan, apabila terjadi kesalahan untuk mengubahnya pihak Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng melakukan konfirmasi ke Kantor pusat. Hanya data pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang terkadang masih tersimpan di server lokal jika terjadi *error* pada server pusat, hal ini dilakukan agar proses pelayanan masih tetap berjalan jika terjadi *error* pada server pusat. Walaupun tersimpan di server lokal tapi sifatnya hanya sementara setiap satu menit data akan langsung dikirim ke Kantor pusat dan dilakukan *back up* setiap satu bulan sekali.

Penerapan aplikasi SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng memang terkadang terdapat gangguan pada server sehingga *error* dan *not responding* aplikasi SIDJP tidak dapat diakses dan gangguan lainnya seperti terkadang ada data yang tidak muncul di aplikasi SIDJP padahal sudah dilakukan perekaman dan *bandwith* pada aplikasi SIDJP masih kurang sehingga kurang cepat dalam pengoperasiannya. Namun dalam penggunaannya aplikasi SIDJP sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan penerapannya.

Perbandingan kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya didapat informasi dari setiap pegawai sesuai seksi berbeda-beda dari pegawai di seksi pelayanan dan seksi pengelola data dan informasi menganggap kualitas aplikasi SIDJP lebih bagus daripada aplikasi sebelumnya karena fiturnya lebih lengkap daripada aplikasi sebelumnya yaitu adanya manajemen kasus yang membuat alur kerja menjadi teratur dan cepat. Sedangkan pegawai di bagian TPT, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan dan seksi pemeriksaan menganggap kualitas aplikasi SIDJP sebanding dan tidak lebih bagus dengan aplikasi sebelumnya karena fiturnya masih kurang, tampilan dan koneksinya lebih bagus aplikasi sebelumnya.

Namun dari segi keamanan lebih aman aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya karena menggunakan jaringan intranet yang hanya dapat diakses oleh pegawai DJP dengan *username* dan *password* sehingga tidak dapat diakses oleh pihak luar. Pihak yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan pemeliharaan aplikasi SIDJP adalah Kantor pusat karena aplikasi SIDJP telah tersentralisasi dalam penggunaannya ke Kantor pusat. Namun Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Surabaya Gubeng juga melakukan keamanan dari sisi *software* pada setiap komputer pegawai digunakan *eset endpoint antivirus* sedangkan pada server lokal digunakan *eset server antivirus* untuk melindungi data yang tersimpan.

Pada proses penggunaan aplikasi SIDJP. Mulai proses belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP cukup mudah karena pegawai dibantu dengan adanya tutorial aplikasi SIDJP dan belajar otodidak secara pelatihan yang diadakan kantor pusat DJP dengan pegawai melakukan praktek langsung dalam menggunakan aplikasi SIDJP. Tutorial aplikasi SIDJP menyediakan langkah-langkah dalam mengakses, fungsi menu-menu dan proses mencari data atau informasi.

Proses dalam mengakses aplikasi SIDJP awalnya masuk pada program internet lalu menetik alamat portal aplikasi SIDJP kemudian memasukkan *username* dan *password*. Proses memahami menu dan item menu yang terdapat pada aplikasi SIDJP secara keseluruhan mudah dipahami. Sedangkan cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi dalam aplikasi SIDJP mudah dan cepat sesuai dengan kebutuhan masing-masing pegawai di setiap seksi karena di aplikasi SIDJP terdapat menu yang menyediakan informasi untuk setiap seksi yang berbeda-beda dan juga terdapat menu yang menyediakan informasi untuk semua pegawai yang prosesnya tidak memerlukan proses yang panjang.

Selanjutnya adalah manfaat penggunaan aplikasi SIDJP. Keperluan penggunaan aplikasi di setiap seksi memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Seksi pelayanan bagian TPT menggunakan aplikasi SIDJP untuk proses

permohonan update data wajib pajak. Seksi pelayanan menggunakan aplikasi SIDJP untuk input data data awal dan mencetak permohonan wajib pajak, pecetakan SKPKPP dan SPMKP, dan pencetakan PBK

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.

Seksi pengawasan dan konsultasi menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan sebagai 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, seksi penagihan menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan pengawasan dan monitoring tunggakan wajib pajak, pengawasan angsuran dan penundaan hutang dan penerbitan produk penagihan dan seksi pemeriksaan menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan menginput Nota Perhitungan STP atau SKP dari hasil pemeriksaan.

Fitur yang terdapat pada aplikasi SIDJP berbeda-beda di setiap seksi. Fitur di seksi pelayanan sudah lengkap sesuai dengan proses pelayanan yaitu fitur untuk pelaporan SPT dan permohonan wajib pajak sehingga membantu pekerjaan pegawai di seksi pelayanan. Fitur di seksi pengelola data dan informasi sudah cukup memenuhi telah terdapat fitur yang mempermudah pekerjaan untuk OC dan pelaksana di seksi pengelola data dan informasi. *Account Representative* (AR) yang berada di seksi pengawasan dan konsultasi menganggap fitur yang disediakan di seksi pengawasan dan konsultasi masih kurang khususnya fitur untuk proses pengawasan wajib pajak sampai sekarang masih menggunakan aplikasi yang lain.

Seperti di seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan juga juru sita menganggap masih kurang fitur yang disediakan pada aplikasi SIDJP. Dalam melakukan proses penagihan juru sita masih menggunakan bantuan aplikasi sebelumnya karena aplikasi SIDJP masih belum menyediakan data untuk memenuhi kebutuhan juru sita. Sedangkan pegawai di seksi pemeriksaan merasa fitur aplikasi SIDJP sudah cukup memenuhi dan membantu pekerjaannya.

Ditinjau dari proses penyelesaian pekerjaan dengan menggunakan aplikasi SIDJP pegawai di seksi pelayanan, seksi pemeriksaan dan seksi pengelola data dan informasi menjadi lebih cepat sedangkan bagi pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi proses untuk permohonan wajib pajak lebih cepat dengan adanya aplikasi SIDJP namun proses pengawasan wajib pajak sama saja dengan sebelum adanya aplikasi SIDJP, sama halnya pegawai di seksi

pengawasan dan konsultasi pegawai di bagian TPT dan seksi penagihan tidak merasakan pekerjaannya lebih cepat dengan adanya aplikasi SIDJP.

Pegawai menggunakan aplikasi SIDJP hampir setiap hari kerja mulai dari datang sampai pulang kerja. Kemudahan dan manfaat aplikasi SIDJP sangat mempengaruhi terhadap minat pegawai dalam penggunaannya. Dengan adanya dukungan rekan sejawat, bawahan dan atasan juga mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi SIDJP. Namun karena adanya kelemahan yang dimiliki aplikasi SIDJP juga dapat mempengaruhi minat pegawai dalam menggunakan. Seperti fiturnya masih kurang dan lemahnya server dalam menampung proses dan terkadang terjadi *error* dalam pengaksesan sehingga pegawai merasa jenuh dan bosan ketika menggunakan aplikasi SIDJP dan mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi SIDJP. Sedangkan pegawai yang merasa senang dan *enjoy* karena fitur yang disediakan di aplikasi SIDJP telah memenuhi dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Fokus terakhir yaitu dari kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Terdapat informasi yang berbeda yaitu ada yang merasakan kinerjanya lebih meningkat dengan adanya aplikasi SIDJP. Namun juga terdapat informasi yang merasakan dengan adanya aplikasi SIDJP tidak berpengaruh dengan kinerjanya sekarang. Bagi yang merasakan kinerjanya meningkat karena fitur aplikasi SIDJP sudah memenuhi dan membantu pekerjaannya. Bagi yang merasa tidak berpengaruh terhadap kinerjanya dengan menggunakan aplikasi SIDJP karena merasa fiturnya masih kurang sehingga tidak ada bedanya sebelum dan sekarang adanya aplikasi SIDJP.

Perbedaan tersebut karena faktor-faktor untuk mempengaruhi kinerja dirasakan berbeda-beda setiap pegawai. Faktor kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, pengawasan supervisi dan dampak perorangan. Faktor-faktor tersebut dirasakan berbeda setiap pegawai sehingga peningkatan kinerja setiap pegawai berbeda ketika menggunakan aplikasi SIDJP.

C. Pembahasan

1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sistem konseptual yang memakai sumber daya konseptual, data dan informasi untuk mewakili sistem fisik yang dalam hal ini berupa perusahaan atau organisasi. (Nugroho,2008:18). 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). Sedangkan Herlambang (2005:47) menyatakan bahwa:

“Sistem informasi terdiri dari input, proses dan output. Pada proses terdapat hubungan timbal balik dengan 2 elemen yaitu kontrol dari kinerja sistem dan sumber-sumber penyimpanan data. Input yang akan diproses berupa datam baik berupa karakter-karakter huruf maupun berupa numerik. Data ini diproses dan akan menghasilkan output yang berupa informasi”.

Seperti beberapa pendapat diatas sistem informasi yang berada di Direktorat Jenderal Pajak juga sistem yang dibangun dengan mencakup semua komponen untuk membantu dalam proses administrasi perpajakan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak dengan suatu jaringan kerja sehingga menghubungkan kantor pajak pusat dengan kantor pajak lainnya baik di kantor

wilayah, kantor pelayanan pajak madya dan kantor pelayanan pajak pratama. Sistem informasi di Direktorat Jenderal Pajak menggunakan suatu portal berupa aplikasi yang menghubungkan semua jangkauan kerja Direktorat Jenderal Pajak dengan Kantor pusat. Aplikasi portal tersebut bernama SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Aplikasi SIDJP dapat diakses oleh semua pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng merupakan salah satu dari jangkauan kerja Direktorat Jenderal Pajak. di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng terdapat beberapa seksi yaitu seksi pelayanan, seksi umum, seksi pengelola data dan informasi (PDI), seksi ekstentifikasi, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan dan seksi pemeriksaan. Aplikasi SIDJP disamping menghubungkan kantor pusat dengan kantor lainnya yang sesuai dengan jangkauan kerja DJP, aplikasi SIDJP juga menghubungkan semua seksi yang terdapat di Kantor pelayanan pajak seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

Aplikasi bernama SIDJP yang berbentuk portal terhubung melalui jaringan komputer ini dipergunakan di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng pada bulan Mei tahun 2012. Aplikasi SIDJP dibuat untuk menyederhanakan prosedur dalam proses administrasi perpajakan. Dengan adanya aplikasi SIDJP informasi dan data akan langsung didistribusikan ke semua seksi yang membutuhkan. Aplikasi SIDJP mengkoordinir semua seksi yang bersangkutan dalam melakukan pengolahan data untuk menyediakan *output* dalam hal administrasi perpajakan. Aplikasi SIDJP dapat diakses oleh semua pegawai di setiap seksi dengan

memasukkan otorisasi *login* berupa *username* dan *password* yang dimiliki setiap pegawai. Informasi yang disediakan aplikasi SIDJP setelah melakukan akses adalah sebagai berikut :

Informasi dan Monitoring		
<p>Informasi SPT</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Rangkuman Penerimaan SPT 02. Daftar Surat Teguran Pengawasan 03. Statistik Perekaman SPT 04. Penerimaan SPT Tahunan <p>Monitoring</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Monitoring Aktifitas Kantor 02. Monitoring AR WP 03. Monitoring SPT 04. Monitoring Permohonan 05. Monitoring Perekaman SSP Manual 06. Monitoring Kasus WP 07. Monitoring Penyelesaian Pemeriksaan 08. Monitoring Pengajuan Keberatan atas Hasil Pemeriksaan 09. Monitoring Ketetapan Pajak yang diajukan Keberatan/Pengurangan/Penghapusan Sanksi Administrasi 10. SKP Hasil Pemeriksaan 11. Monitoring Pertumbuhan eSPT Loader 12. Monitoring Case Manajemen PBB 13. Monitoring Alket 14. SKP Hasil Pemeriksaan (Lama) 15. Monitoring Perekaman SPT Lokal new 16. Monitoring SPT eFiling 2008 new 17. Monitoring SPT PPh Pasal 21 DTP new 	<p>Informasi Wajib Pajak</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Daftar Wajib Pajak Pindah 02. Daftar Wajib Pajak Tanpa AR 03. Daftar WP Efektif dan Kewajiban WP 04. Daftar WP dan PKP 05. Daftar WP Audit 06. Daftar Tunggakan WP 07. Daftar WP Rugi 08. Daftar Pembayaran Terbesar 09. Rekapitulasi Wajib Pajak 10. Rekapitulasi WP Baru 11. Rekapitulasi WP dan PKP Baru 12. Daftar WP (Khusus PDD) <p>Kinerja Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Cetak Kinerja Pelayanan 02. Lihat Detil Kinerja Pelayanan <p>Keberatan dan Banding</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Monitoring Kasus Keberatan dan Non Keberatan 	<p>Informasi Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Aktifitas KPP 02. Daftar Surat Masuk 03. Daftar Tunggakan Pajak 04. Daftar User Login 05. Perekaman Pembayaran Manual 06. Statistik STP/SKP Hasil Pemeriksaan 07. Penerimaan Per AR 08. Ikhtisar Penerimaan <p>Penagihan</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Monitoring Saldo Negatif (Bisa PLE) 02. Laporan Pencairan Tunggakan Pajak 100 WP Penunggak Pajak Terbesar 03. Daftar Pinang <p>Sunset Policy</p> <ol style="list-style-type: none"> 01. Monitoring Sunset Policy

Gambar. 9 Informasi dan Monitoring Aplikasi SIDJP

2. Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti. Aplikasi SIDJP di bagian TPT tidak sepenuhnya digunakan. Bagian TPT lebih sering menggunakan aplikasi TPT lokal dengan alasan sebagai berikut:

- a. Pelayanan tanda terima ke WP menjadi lebih cepat;
- b. Pelayanan TPT tidak tergantung kepada kondisi jaringan ke Kantor Pusat ;
- c. Pelayanan TPT tidak tergantung kondisi server SIDJP di Kantor Pusat;
- d. Lebih mudah dioperasikan (mouse-free)

Dengan menggunakan aplikasi TPT lokal pegawai bagian TPT dapat memberikan pelayanan menjadi lebih prima dibandingkan dengan aplikasi SIDJP yang kurang efektif. Berbeda dengan bagian TPT untuk seksi lainnya penggunaan SIDJP

sangat membantu dengan adanya fitur atau menu manajemen kasus. Keuntungan menu manajemen kasus aplikasi SIDJP dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel. 13 Perbedaan Aplikasi SIDJP Dengan Aplikasi Sebelumnya

Aplikasi Sebelumnya (SIPMOD)	Aplikasi SIDJP
Proses penyelesaian suatu kasus sulit di monitor	Proses penyelesaian suatu kasus termonitor dengan jelas
Pegawai mengetahui kalau ada kasus jika ada berkas masuk	Pegawai mengetahui ada kasus secara otomatis jika login ke dalam system
Berkas berkas pendukung harus dicetak saat meminta persetujuan	Lebih efisien karena berkas pendukung cukup di upload melalui sistem
Hasil produk hukum tidak langsung mengupdate profile WP, tetapi harus direkam	Hasil produk hukum langsung mengupdate profile WP
Produk hukum tidak terjamin selalu tersimpan dengan baik, bahkan bisa hilang	Produk hukum yang keluar tetap tersimpan dalam database dan ada prosedur backup

Selain kelebihan-kelebihan aplikasi SIDJP diatas. Aplikasi SIDJP juga mempunyai kelebihan di pihak masing-masing kepala seksi. Kelebihan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel. 14 Kelebihan Aplikasi SIDJP Untuk Kepala Seksi

Aplikasi Sebelumnya (SIPMOD)	Aplikasi SIDJP
Monitoring kasus dengan menanyakan status secara langsung ke bawahan	Monitoring kasus secara online menggunakan sistem
Melakukan persetujuan secara manual	Melakukan persetujuan secara elektronik
Memeriksa berkas pendukung seperti Uraian Penelitian secara manual	Memeriksa berkas secara elektronik
Monitoring aktifitas bawahan secara manual	Monitoring aktifitas secara online dari fungsi Kasus Monitoring
Monitoring kasus yang jatuh tempo / terlambat secara manual	Monitoring kasus jatuh tempo / terlambat secara online
Monitoring permohonan WP secara manual	Monitoring permohonan WP secara online dari kasus permohonan yang masuk

Namun disamping kelebihan aplikasi SIDJP diatas dalam penggunaannya aplikasi SIDJP masih mempunyai kelemahan. Kelemahan-kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kadang-kadang terjadi *error* atau *not responding* saat akses aplikasi SIDJP yang diakibatkan terjadi akses data secara bersamaan pada seluruh pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng.
- b. Koneksinya masih terkadang mengalami gangguan.
- c. Terkadang masih terdapat data yang masih belum tersedia walaupun sudah direkam sebelumnya dan solusinya tidak dapat diatasi secara langsung seperti aplikasi sebelumnya tetapi harus memberikan konfirmasi ke kantor pusat karena server berada di kantor pusat dan pegawai KPP Pratama hanya bisa menunggu.
- d. Fitur yang masih kurang untuk Account Representative (AR) ketika melakukan pengawasan wajib pajak karena data yang masih kurang di aplikasi SIDJP sehingga AR menggunakan aplikasi approweb karena memberikan data wajib pajak yang lebih detail.
- e. Fitur yang masih kurang untuk juru sita ketika melakukan proses penagihan karena data yang disediakan aplikasi SIDJP masih matang. Aplikasi sebelumnya juru sita dalam menerbitkan surat teguran atau surat paksa cukup mengklik wajib pajak yang bersangkutan karena penghitungan jatuh tempo telah diproses oleh sistem namun dengan aplikasi SIDJP juru sita masih

menghitung jatuh tempo untuk wajib pajak yang akan diterbitkan surat teguran atau surat paksa secara manual.

3. Penggunaan Aplikasi SIDJP dengan Pendekatan *Technology acceptance model* (TAM)

Peneliti menggunakan pendekatan TAM dalam analisis penggunaan aplikasi SIDJP karena terdapat dua alasan logis dari Davis yang dapat menjelaskan fenomena penerimaan teknologi informasi. Pertama, orang-orang akan cenderung menggunakan atau tidak menggunakan suatu aplikasi atau teknologi pada suatu tingkat yang mereka yakini bahwa teknologi tersebut dapat membantu mereka melaksanakan pekerjaan menjadi lebih baik. Alasan kedua, jika pengguna potensial mempercayai bahwa aplikasi tertentu berguna, pada saat yang sama dia mungkin meyakini bahwa aplikasi atau teknologi tersebut terlalu sulit untuk digunakan, dan manfaat kinerja dari penggunaan lebih banyak daripada usaha menggunakan aplikasi tersebut.

TAM mengasumsikan bahwa penerimaan teknologi informasi oleh individu dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu: persepsi mengenai kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan atau *perceived ease of use* (PEOU) dan persepsi mengenai kegunaan atau *perceived of usefulness* (PU). *Perceived ease of use* (PEOU) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang berarti, sementara *perceived usefulness* (PU) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Davis,

1989). Kedua konstruk ini menjadi landasan penilaian terhadap usaha-usaha individu yang dilibatkan dalam proses penggunaan sistem.

Aplikasi SIDJP di KPP Pratama Surabaya Gubeng digunakan oleh semua pegawai di setiap seksi. Setiap pegawai mempunyai persepsi berbeda-beda terhadap penggunaan aplikasi SIDJP. Persepsi pegawai yang diukur dari persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP. Diukur dengan pendekatan TAM akan diketahui tingkat kepercayaan pegawai dalam menggunakan aplikasi SIDJP tidak memerlukan usaha yang keras dan tingkat kepercayaan pegawai dalam menggunakan aplikasi SIDJP akan meningkatkan kinerjanya.

Peneliti mengukur persepsi kemudahan berdasarkan pendapat Davis (1989) yang terdiri dari enam faktor yaitu mudah dipelajari, dapat dikendalikan, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, mudah sehingga menjadi mahir dan mudah digunakan. Sedangkan persepsi kegunaan berdasarkan pendapat Davis (1989) yang terdiri dari enam faktor yaitu dapat bekerja lebih cepat, dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaan, dapat meningkatkan produktivitas, lebih efektif, membuat pekerjaan lebih mudah dan bermanfaat.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan dari wawancara peneliti dengan pegawai yang menggunakan aplikasi SIDJP menunjukkan persepsi pengguna yang berbeda-beda setiap seksi terhadap persepsi tentang kemudahan dan kegunaan aplikasi SIDJP. Peneliti akan menganalisis dan menjelaskan terlebih dahulu tentang persepsi kemudahan pegawai dalam penggunaan aplikasi SIDJP. Mayoritas informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP

mudah tidak memerlukan usaha keras dalam menggunakan. Namun ada juga informan yang mempunyai persepsi dalam menggunakan aplikasi SIDJP itu sulit dan membutuhkan usaha keras dalam menggunakan.

Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan membandingkan dengan enam faktor yang berasal dari pendapat Davis (1989). Hal-hal yang diukur peneliti untuk mengetahui persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi SIDJP yaitu sebagai berikut :

- a. Belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP
- b. Langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP
- c. Pemahaman menu dan *item* menu aplikasi SIDJP
- d. Cara atau proses dalam mencari dan mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan

Proses belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP dibantu dengan adanya tutorial penggunaan dan langsung praktek menggunakan aplikasi SIDJP sehingga menjadi mahir dalam menggunakan. Langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP sangatlah mudah, langkah pertama adalah membuka program internet seperti *internet explorer*, *google chrome*, *mozilla firefox* atau yang lainnya kemudian pada bagian alamat (*address*) ketik <http://sidjp.intranet.pajak.go.id:7777> maka akan muncul halaman *login* lalu pegawai memasukkan *username* dan *password* yang dimiliki. Menu dan item menu yang disediakan di aplikasi SIDJP mudah dipahami oleh pegawai. Menu dan item yang tidak terlalu banyak dan mempunyai fungsi-fungsi seperti pekerjaan pegawai sesuai tugas dan fungsinya sehingga proses memahami menu

dan item menu aplikasi SIDJP tidak membutuhkan waktu yang lama dan memerlukan usaha yang keras dari pegawai yang menggunakan. Proses dalam mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan dalam aplikasi SIDJP sangat praktis karena terdapat menu profil wajib pajak untuk mencari informasi tentang wajib pajak dan menu informasi dan monitoring untuk mencari rangkuman penerimaan SPT, monitoring aktivitas kantor dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan sebagian besar persepsi pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIDJP mudah dipelajari, dapat dikendalikan, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, mudah 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.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan dari wawancara peneliti dengan pegawai yang menggunakan aplikasi SIDJP menunjukkan persepsi pengguna yang berbeda-beda setiap seksi terhadap persepsi kegunaan aplikasi SIDJP. Ada sebagian informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP akan meningkatkan kinerjanya. Namun ada sebagian informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP tidak meningkatkan kinerjanya.

Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan membandingkan dengan enam faktor yang berasal dari pendapat Davis (1989). Hal-hal yang diukur peneliti untuk mengetahui persepsi kegunaan dalam penggunaan aplikasi SIDJP yaitu sebagai berikut :

- a. Fitur aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pegawai

- b. Proses penyelesaian pekerjaan dengan adanya aplikasi SIDJP.
- c. *Output* yang dihasilkan aplikasi SIDJP

Fitur yang disediakan di aplikasi SIDJP dirasakan beragam oleh pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Pegawai di seksi pelayanan, seksi pengelola data dan seksi pemeriksaan merasakan fitur yang disediakan aplikasi SIDJP sudah lengkap dan memenuhi dalam kebutuhannya sehingga dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya. Sedangkan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi merasakan fitur yang disediakan aplikasi SIDJP masih kurang memenuhi dalam proses pengawasan masih membutuhkan aplikasi lain untuk mencari data wajib pajak dan pegawai di seksi penagihan juga merasakan fitur aplikasi SIDJP masih kurang dalam membantu proses penagihan.

Lengkap dan tidaknya fitur yang disediakan aplikasi SIDJP juga mempengaruhi terhadap proses penyelesaian pekerjaan dan *output* pekerjaan. Bagi pegawai yang merasakan fitur aplikasi SIDJP sudah lengkap dalam memenuhi pekerjaannya dan dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya sehingga proses dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat dan *output* yang dihasilkan meningkat juga.

Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan beberapa pegawai mempunyai persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP akan dapat meningkatkan kinerjanya. Alasan pegawai yang mengatakan kegunaan aplikasi SIDJP dalam meningkatkan kinerjanya adalah fitur aplikasi SIDJP yang mencakup hampir semua pekerjaannya sehingga membuat bekerja lebih mudah dan cepat, informasi dan data yang disediakan lengkap sehingga lebih efektif dan

meningkatkan produktivitas pada *output* seperti pegawai di seksi pelayanan, Pengelola data dan informasi, dan pemeriksaan. Sebaliknya bagi pegawai yang mengatakan perpsepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP tidak dapat meningkatkan kinerjanya yaitu pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan pegawai di seksi penagihan karena fitur dan data yang disediakan aplikasi SIDJP masih kurang untuk melakukan pengawasan dan penagihan sehingga masih membutuhkan bantuan aplikasi lain dengan alasan tersebut menyebabkan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan pegawai seksi penagihan tidak merasakan peningkatan kinerja dengan menggunakan aplikasi SIDJP.

4. Minat Penggunaan Aplikasi SIDJP

Intention to use atau minat perilaku merupakan suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Menurut Davis (1986) dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam kemanfaatan penggunaan TI. Kemanfaatan dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Setelah mengukur penggunaan aplikasi SIDJP dengan pendekatan TAM akan diketahui minat masing-masing pegawai dalam menggunakan aplikasi SIDJP. karena dengan mengetahui persepsi kemudahan dan kegunaan penggunaan aplikasi SIDJP peneliti juga bisa mengambil kesimpulan terhadap minat pegawai

dalam menggunakan aplikasi SIDJP. Secara keseluruhan peneliti melihat perbedaan persepsi pegawai berdasarkan hasil penelitian dan dibandingkan dengan pendekatan TAM.

Peneliti berasumsi bahwa beberapa pegawai mempunyai niat atau minat untuk menggunakan aplikasi SIDJP karena penggunaannya mudah dan dengan aplikasi SIDJP dapat membantu atau mempermudah pekerjaannya sekaligus dapat meningkatkan kinerjanya sehingga pegawai tersebut merasakan senang dan *enjoy* ketika menggunakan aplikasi SIDJP serta merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan untuk pegawai yang mempunyai persepsi yang lain. Peneliti berasumsi bahwa terdapat kendala dalam menggunakan aplikasi SIDJP seperti terkadang *error* dalam penggunaannya, ada data yang belum terekam dan kurangnya fitur yang disediakan aplikasi SIDJP sehingga mempengaruhi minat pegawai dalam menggunakan dan tidak dapat meningkatkan kinerjanya sehingga pegawai tersebut mengalami kejenuhan atau kebosanan ketika menggunakan aplikasi SIDJP.

5. Kinerja

Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. (Nawawi 2005:234). Menurut Rivai (2004:300) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu sedangkan menurut Tika (2010:121) kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau

sekelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu.

Dari berbagai definisi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil pelaksanaan pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu periode. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau kegiatannya baik dari faktor internal dan faktor eksternal. Sudiro (2011:118) menjelaskan indikator yang mempengaruhi kinerja adalah

a. *Quality*

merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

b. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

c. *Timeliness*

Merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia.

d. *Cost-effectiveness*

Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi.

e. *Need for Supervision*

Merupakan sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang *supervision* untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

f. *Interpersonal impact*

Tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

Peneliti akan menganalisis faktor-faktor kinerja menurut Sudiro dengan pada saat pegawai menggunakan aplikasi SIDJP. Untuk mengetahui kinerja pegawai secara *quality, quantity, timeliness, cost-effectiveness, need for supervision* dan *interpersonal impact* dengan menggunakan aplikasi SIDJP. Fitur aplikasi SIDJP juga mempengaruhi faktor-faktor kinerja yang dirasakan pegawai. Khususnya terhadap faktor kuantitas, pegawai di seksi pelayanan, pengelola data dan informasi serta pemeriksaan yang merasa fitur aplikasi SIDJP sudah memenuhi sehingga kuantitas menjadi meningkat. Sedangkan pegawai di bagian TPT, seksi pengawasan dan konsultasi dan penagihan merasakan secara kuantitas tidak ada perubahan dengan adanya penggunaan aplikasi SIDJP. Faktor lainnya seperti kualitas semua pegawai merasa sudah berkualitas hasil pekerjaannya. Faktor ketepatan waktu juga dapat diukur dari penggunaan aplikasi SIDJP karena dalam aplikasi SIDJP terdapat manajemen kasus yang terlihat apabila masih ada pekerjaan yang belum terselesaikan dan dapat dipantau oleh kepala seksi sehingga kepala seksi juga mengawasi pegawainya melalui aplikasi SIDJP. Faktor efektivitas biaya dan dampak perorangan juga dirasakan pegawai ketika menggunakan aplikasi SIDJP.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi SIDJP telah mencakup semua faktor-faktor kinerja menurut Sudiro. Walaupun ada pendapat pegawai yang menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP tidak berpengaruh terhadap kuantitas pekerjaan dalam penggunaannya. Namun terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan aplikasi SIDJP. Menyebabkan menurut pegawai yang merasakan kelebihan dalam penggunaan aplikasi SIDJP akan juga merasakan faktor-faktor diatas secara signifikan ketika menggunakan aplikasi SIDJP. Sedangkan bagi pegawai yang merasakan kekurangan dalam penggunaan aplikasi SIDJP akan kurang merasakan faktor-faktor diatas.

Oleh karena itu untuk pegawai yang merasakan kelebihan dalam penggunaan aplikasi SIDJP dan merasakan faktor-faktor menurut Sudiro akan mempengaruhi kinerjanya. Sedangkan untuk pegawai yang merasakan kekurangan dalam penggunaan aplikasi SIDJP dan kurang merasakan faktor-faktor menurut Sudiro tidak akan mempengaruhi kinerjanya.

D. Proposisi

1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi SIDJP

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi SIDJP merupakan faktor penting bagi pegawai untuk mau dan mampu menggunakan aplikasi SIDJP tanpa usaha yang berarti sehingga akan memberikan dampak positif terhadap kinerjanya. Hal-hal yang diukur peneliti untuk mengetahui persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi SIDJP yaitu sebagai berikut :

- a. Belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP
- b. Langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP
- c. Pemahaman menu dan *item* menu aplikasi SIDJP
- d. Cara atau proses dalam mencari dan mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan

Hasil penelitian telah menunjukkan dan telah dianalisis bahwa proses belajar atau mempelajari Aplikasi SIDJP mudah dengan menggunakan bantuan tutorial dan melakukan praktek secara langsung, mengakses aplikasi SIDJP sangat mudah, menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP mudah dipahami, proses mencari dan mendapatkan informasi sangat mudah dan prosesnya cepat. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan sebagian besar persepsi pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIDJP mudah dipelajari, dapat dikendalikan, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, mudah 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.

Berdasarkan paparan diatas maka dapat disusun proposisi minor 1 sebagai berikut:

Proposisi Minor 1

Faktor kemudahan dalam penggunaan aplikasi SIDJP telah membuat pegawai menjadi mau dan mampu menggunakan aplikasi SIDJP tanpa usaha yang sulit, maka akan memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.

2. Kemanfaatan Penggunaan Aplikasi SIDJP

Selain faktor kemudahan yang telah dibahas sebelumnya faktor kemanfaatan juga merupakan faktor penting bagi pegawai untuk memberikan dampak positif bagi kinerjanya. Hal-hal yang diukur peneliti untuk mengetahui persepsi kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi SIDJP yaitu sebagai berikut :

- a) Fitur aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pegawai
- b) Proses penyelesaian pekerjaan dengan adanya aplikasi SIDJP.
- c) *output* yang dihasilkan aplikasi SIDJP

Hasil penelitian telah menunjukkan dan telah dianalisis bahwa fitur yang disediakan di aplikasi SIDJP masih belum memenuhi kebutuhan semua pegawai. Pegawai di seksi pelayanan, seksi pengelola data dan seksi pemeriksaan merasakan fitur yang disediakan aplikasi SIDJP sudah lengkap dan memenuhi dalam kebutuhannya sehingga dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya. Sedangkan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi merasakan fitur yang disediakan aplikasi SIDJP masih kurang memenuhi dalam proses pengawasan masih membutuhkan aplikasi lain untuk mencari data wajib pajak dan pegawai di seksi penagihan juga merasakan fitur aplikasi SIDJP masih kurang dalam membantu proses penagihan.

Lengkap dan tidaknya fitur yang disediakan aplikasi SIDJP juga mempengaruhi terhadap proses penyelesaian pekerjaan dan *output* pekerjaan. Bagi pegawai yang merasakan fitur aplikasi SIDJP sudah lengkap dalam memenuhi pekerjaannya dan dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya sehingga proses dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat dan *output* yang

dihasilkan meningkat juga. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan fitur aplikasi SIDJP merupakan komponen penting bagi pegawai untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaannya sehingga berdampak terhadap kinerjanya.

Berdasarkan paparan diatas maka dapat disusun proposisi minor 1 sebagai berikut:

Proposisi Minor 2

Faktor kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi SIDJP merupakan faktor penting untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan pegawai dengan menambahkan fitur yang kurang maka akan memberikan dampak positif bagi seluruh kinerja pegawai.

3. Penggunaan Aplikasi SIDJP dan Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dibahas sebelumnya terdapat kelemahan aplikasi SIDJP dalam penggunaannya yaitu kadang-kadang terjadi *error* atau *not responding* saat akses aplikasi SIDJP yang diakibatkan terjadi akses data secara bersamaan pada seluruh pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng, koneksinya masih terkadang mengalami gangguan, terkadang masih terdapat data yang masih belum tersedia walaupun sudah direkam sebelumnya dan solusinya tidak dapat diatasi secara langsung seperti aplikasi sebelumnya tetapi harus memberikan konfirmasi ke kantor pusat karena server berada di kantor pusat dan pegawai KPP Pratama hanya bisa menunggu, fitur yang masih kurang untuk Account Representative (AR) ketika melakukan pengawasan wajib pajak karena data yang masih kurang di aplikasi SIDJP sehingga AR menggunakan aplikasi approweb karena memberikan data wajib pajak yang lebih detil, dan fitur yang masih kurang untuk juru sita ketika

melakukan proses penagihan karena data yang disediakan aplikasi SIDJP masih matang pada aplikasi sebelumnya juru sita dalam menerbitkan surat teguran atau surat paksa cukup mengklik wajib pajak yang bersangkutan karena penghitungan jatuh tempo telah diproses oleh sistem namun dengan aplikasi SIDJP juru sita masih menghitung jatuh tempo untuk wajib pajak yang akan diterbitkan surat teguran atau surat paksa secara manual sehingga menghambat kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

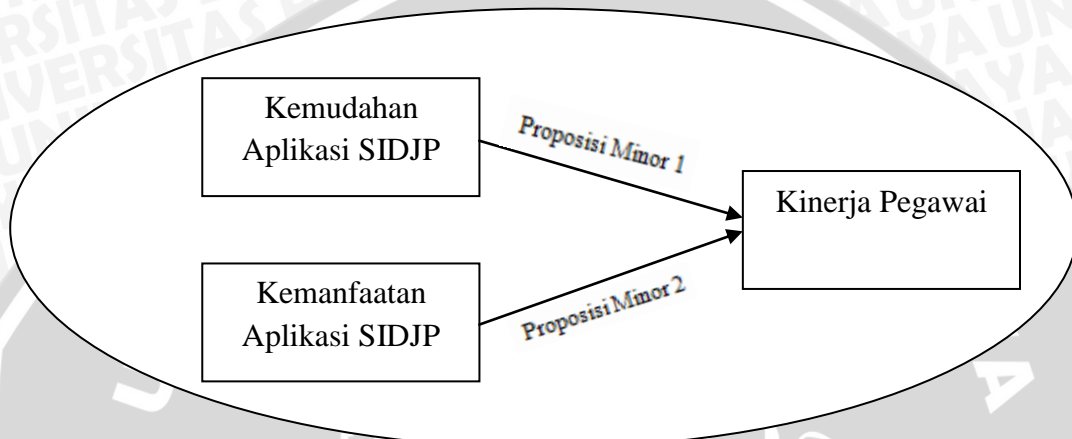
Dengan merujuk pada kelemahan aplikasi SIDJP tersebut maka peneliti merekomendasikan meningkatkan kapasitas kuota akses aplikasi SIDJP karena penggunaan aplikasi SIDJP yang serentak dilakukan seluruh kantor di Indonesia, menambahkan server, *bandwith* dan memperbaiki koneksi dalam jaringan komputer yang menghubungkan aplikasi SIDJP sehingga tidak terjadi gangguan dalam penggunaan, prosesnya lebih cepat dan data akan tersimpan sesuai yang direkam pegawai, menambahkan fitur aplikasi SIDJP untuk *Account Representative* (AR) dalam melakukan pengawasan wajib pajak dan fitur untuk juru sita dalam membantu proses penagihan dengan demikian penggunaan aplikasi SIDJP akan memberikan dampak positif terhadap kinerja bagi seluruh pegawai.

Secara keseluruhan dengan mencermati berbagai analisis pada bagian sebelumnya dan juga mencermati proposisi minor 1 dan 2 yang telah disusun, maka peneliti menyusun proposisi mayor sebagai berikut:

Proposisi Mayor

Penggunaan aplikasi SIDJP yang mudah dengan didukung peningkatan kuota akses, penambahan server, *bandwith* dan memperbaiki koneksi dalam jaringan komputer serta menambahkan fitur yang kurang maka akan memberikan dampak positif bagi kinerja seluruh pegawai.

Proposisi ini dapat digambarkan dengan gambar sederhana sebagai berikut:



Gambar 19. Proposisi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) mulai diterapkan di KPP Pratama Surabaya Gubeng pada bulan mei tahun 2012 dengan didukung sarana dan prasarana yang lengkap dan baik. Aplikasi SIDJP menggunakan 14 server yang terletak di kantor pusat DJP. Semua proses administrasi dengan aplikasi SIDJP telah *online* jadi proses administrasi di KPP Pratama Surabaya Gubeng akan terhubung dengan kantor pusat DJP.
2. 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.
3. Beberapa pegawai mempunyai persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP akan dapat meningkatkan kinerjanya. Alasan pegawai yang

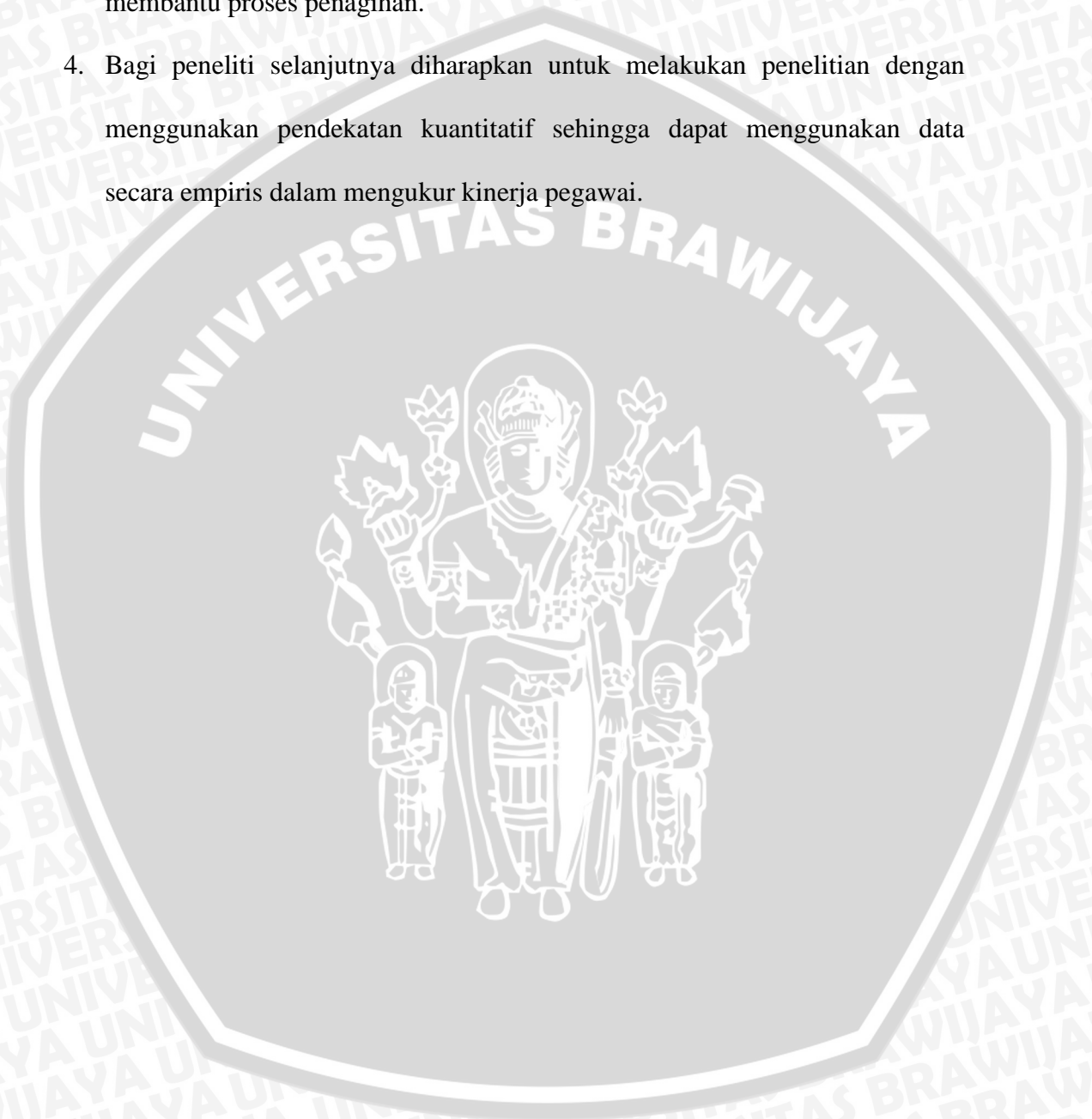
mengatakan kegunaan aplikasi SIDJP dalam meningkatkan kinerjanya adalah fitur aplikasi SIDJP yang mencakup hampir semua pekerjaannya sehingga membuat bekerja lebih mudah dan cepat, informasi dan data yang disediakan lengkap sehingga lebih efektif dan meningkatkan produktivitas pada *output* seperti pegawai di seksi pelayanan, seksi pengelolaan data dan informasi dan seksi pemeriksaan. Sebaliknya bagi pegawai yang mengatakan persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP tidak dapat meningkatkan kinerjanya yaitu pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan seksi penagihan karena fitur dan data yang disediakan aplikasi SIDJP masih kurang untuk melakukan pengawasan dan penagihan sehingga masih membutuhkan bantuan aplikasi lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kapasitas aplikasi SIDJP dari segi kuota akses karena penggunaan aplikasi SIDJP yang serentak dilakukan seluruh kantor di Indonesia.
2. Memperbaiki *server* pada kantor pusat dan memperbaiki koneksi jaringan komputer yang menghubungkan aplikasi SIDJP sehingga tidak terjadi gangguan dalam penggunaan, prosesnya lebih cepat dan data akan tersimpan sesuai yang direkam pegawai.

3. Penambahan fitur aplikasi SIDJP untuk *Account Representative* (AR) dalam melakukan pengawasan wajib pajak dan fitur untuk seksi juru sita dalam membantu proses penagihan.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga dapat menggunakan data secara empiris dalam mengukur kinerja pegawai.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, Nurul Huda. 2010. *Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) Terhadap Kinerja Individual Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Moderating Studi Empiris Pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang*. Semarang: Program Magister Akuntansi.
- Amalia, Soraya. 2010. *Persepsi Pegawai Pajak Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual Studi Kasus Pada KPP Pratama Tegal*. Semarang: Program Sarjana FE.
- Bahra, Al. 2005. *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Davis, B Gordon. 1999. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PPM.
- Faisal. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*. Malang: UIN-Malang Press.
- Ghony, M Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Herlambang, Soendoro. 2005. *Sistem Informasi Konsep, Teknologi Dan Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Idrus. 2008. *Analisis Pengaruh Pengelolaan SSP Berdasarkan Sistem Monitoring Pengaturan Pembayaran (MP3) Terhadap Optimalisasi Penerimaan Pajak*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Jogiyanto dan Willy Abdillah. 2011. *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Jonker, J Bartjan J W Pinnink dan Sari Wahyuni. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangunprawira, Tb. Sjafrri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia.
- McLeod, Raymond dan George B. Schell. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mudjianti, Johanna. 2008. *Studi Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Semarang: Program Magister Ilmu Administrasi.
- Murhada dan Yo Ceng Giap. 2011. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi Dan Perkembangannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-160/PJ/2006 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN).
- Rahayu, Ani Sri. 2010. *Pengantar Kebijakan Fiskal*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudiro, Achmad. 2011. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2007 Tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Wilayah Djpb Dan Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Seluruh Indonesia Tahun 2007-2008.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Tika, Moh Pabundi. 2010. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Zauhar, Soesilo. 2012. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi Dan Strategi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Lampiran 1

Surat Persetujuan Penelitian



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR I**

JALAN JAGIR WONOKROMO NO. 104 SURABAYA
TELEPON (031)8492489; FAXIMILE (031)8491127; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL: pusat.pengaduan.pajak@gmail.com

Nomor : S-18 /WPJ.11/BD.05/2014
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 set
Hal : Pemberian Ijin Riset

11 Februari 2014

Yth. Kepala KPP Pratama Surabaya Gubeng
Jl. Sumatera No. 22-24 Surabaya

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Nomor :
1177/UN.10.3/PG/2014 tanggal 30 Januari 2014 perihal Permohonan Ijin Riset yang telah kami setujui
atas :

Nama / NPM : Rahadian Saputra / 105030400111077
Perguruan Tinggi : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal
Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai.

dengan ini kami minta bantuan Saudara untuk dapat memberikan izin dan membantu memberikan kesempatan magang / penyebaran kuesioner / penelitian dan / atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP, adapun kegiatan tersebut dapat dilaksanakan pada 12 Februari 2014 sampai dengan 12 Maret 2014.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil DJP
Kepala Bidang P2Humas

Janti Saragih,
NIP 195807211984021001

Tembusan :
1. Direktur P2Humas;
2. Universitas Brawijaya



Lampiran 2

Instrumen Penelitian

Pedoman Wawancara

Pengetesan aplikasi SIDJP

1. Kapan pertama kali aplikasi SIDJP diterapkan?
2. Bagaimana sarana dan prasarana perangkat keras (komputer) di KPP Pratama Surabaya Gubeng untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP?
3. Ada berapa server yang digunakan untuk aplikasi SIDJP?
4. Bagaimana proses pengelolaan (transfer dan back up) data aplikasi SIDJP?
5. Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP di di KPP Pratama Surabaya Gubeng selama ini?
6. Bagaimana kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya?

Pemeliharaan dan Keamanan Aplikasi SIDJP

1. Siapa yang bertanggung jawab baik terhadap data maupun sistem ini?
2. Apa saja yang dilakukan untuk pemeliharaan untuk pemeliharaan aplikasi SIDJP?
3. Pengamanan sistem menggunakan apa?

Proses penggunaan aplikasi SIDJP

1. Bagaimana belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP?
2. Bagaimana kesan pengguna dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP?

3. Bagaimana kesan pengguna dalam memahami menu dan item menu yang terdapat di aplikasi SIDJP?
4. Bagaimana kesan pengguna dalam cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan?

Manfaat penggunaan aplikasi SIDJP

1. Dalam menggunakan aplikasi SIDJP, menggunakannya untuk keperluan apa saja?
2. Bagaimana fitur yang terdapat di aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pengguna?
3. Bagaimana proses penyelesaian pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?
4. Bagaimana output pekerjaan anda dengan menggunakan aplikasi SIDJP?

Minat Pegawai Menggunakan Aplikasi SIDJP

1. Bagaimana perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi SIDJP?
2. Bagaimana dukungan rekan kerja sejawat, bawahan dan atasan dalam penggunaan aplikasi SIDJP?
3. Apakah pengguna merasa ketergantungan menggunakan aplikasi SIDJP ketika mendapat tugas/pekerjaan?
4. Berapa durasi waktu ketika menggunakan aplikasi SIDJP?

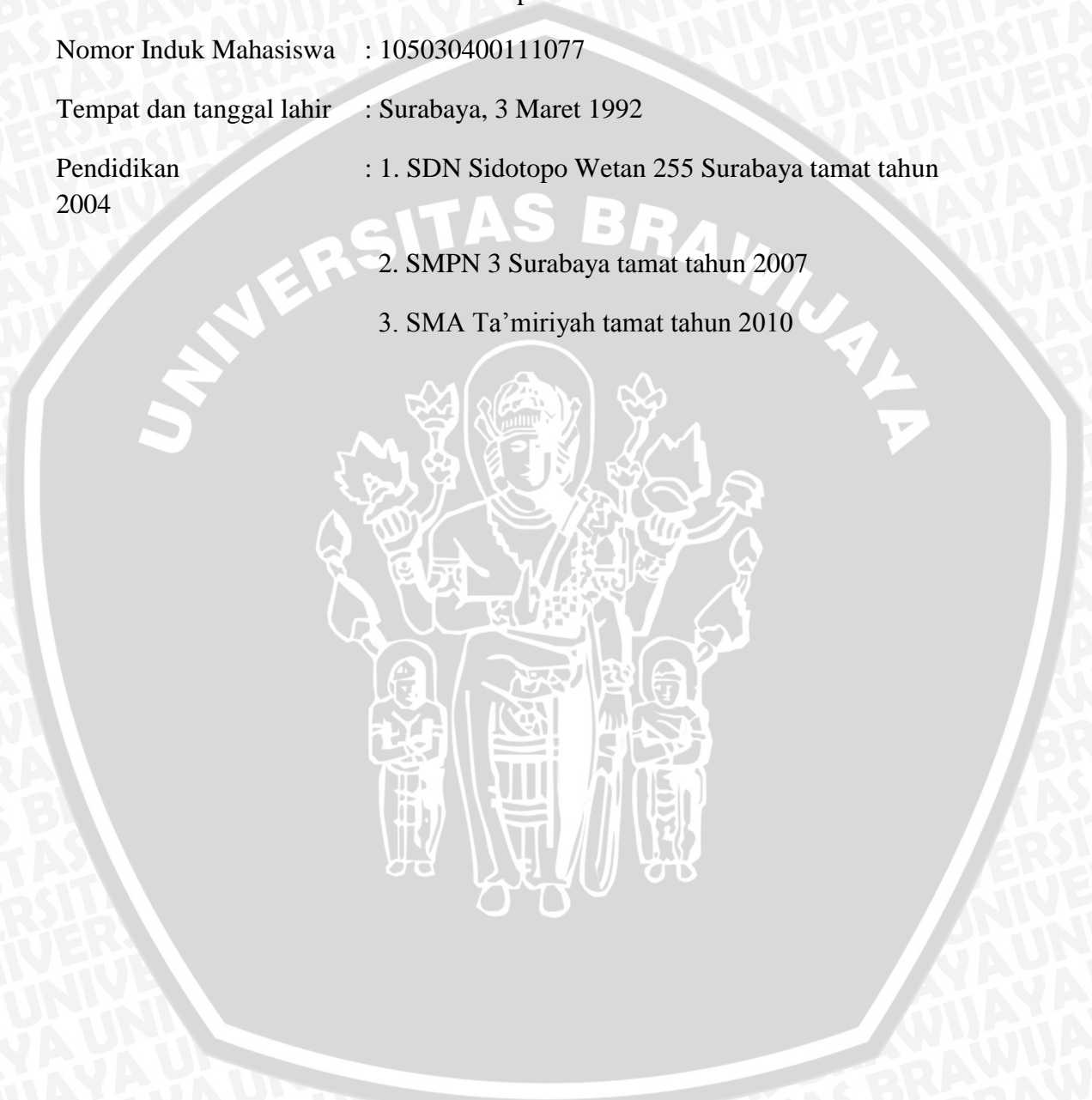
Kinerja Pegawai

1. Bagaimana kinerja anda jika dibandingkan sebelum dan sekarang adanya aplikasi SDIJP?

2. Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kualitas: sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan?
3. Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari kuantitas: jumlah yang dihasilkan?
4. Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Ketepatan waktu: sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia?
5. Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Efektivitas biaya: Sejahter mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi?
6. Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Pengawasan supervisi: sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang *supervision* untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan?
7. Bagaimana penggunaan aplikasi SIDJP jika diukur dari Dampak perseorangan: sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan?

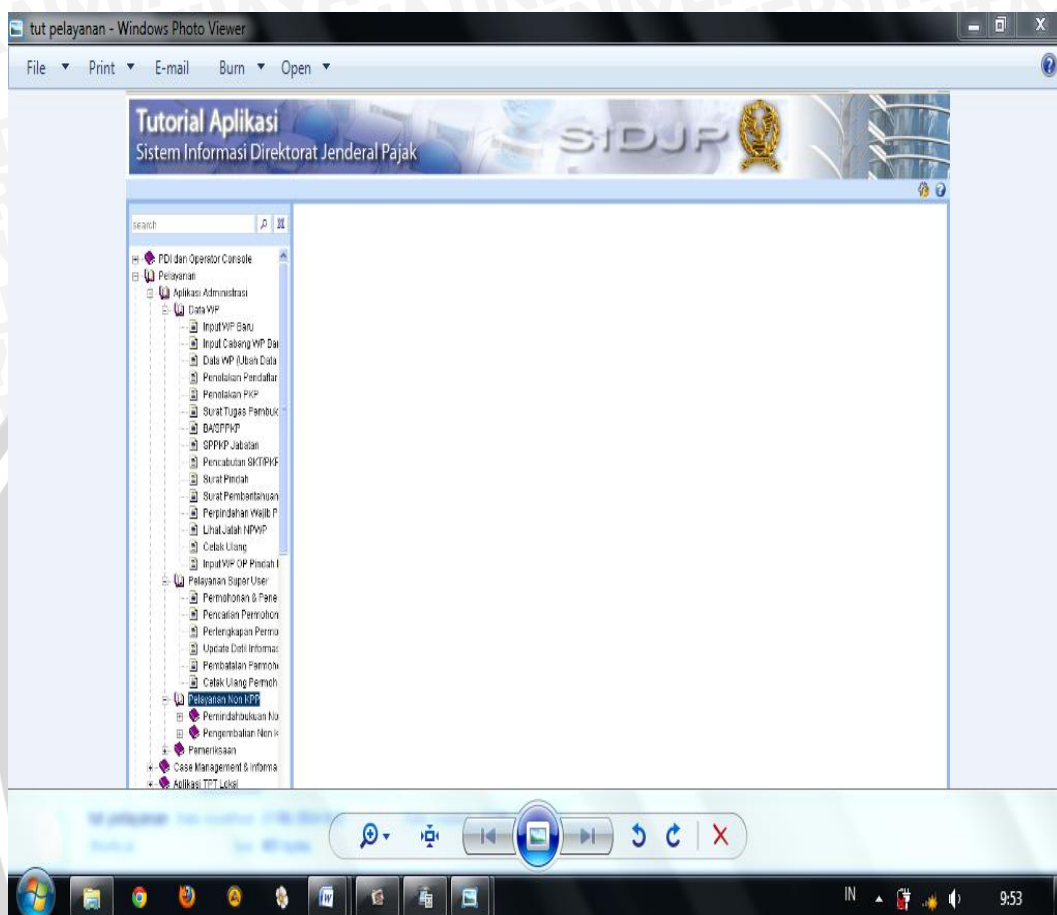
Lampiran 3**Curriculum Vitae**

Nama : Rahadian Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 105030400111077
Tempat dan tanggal lahir : Surabaya, 3 Maret 1992
Pendidikan : 1. SDN Sidotopo Wetan 255 Surabaya tamat tahun 2004
2. SMPN 3 Surabaya tamat tahun 2007
3. SMA Ta'miriyah tamat tahun 2010



Lampiran 4

Tutorial Aplikasi SIDJP



Lampiran 5

Tanda Terima Bagian TPT



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR I
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG

TANDA TERIMA SPT TAHUNAN

NOMOR : 6 0 6 1 2 004302
 N P W P : 0 2 6 7 0 4 5 3 6 6 0 6 0 0 0
 STATUS SPT : KB
 TAHUN PAJAK : 2013

UNTUK WAJIB PAJAK

TANDA TERIMA INI MERUPAKAN BUKTI
 PENERIMAAN YANG SAH SEPANJANG SPT
 TELAH DITERIMA LENGKAP



28 April 2014

M. Syuero
 060106751



Lampiran 6

Produk Aplikasi SIDJP: SKPKPP

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI KEUANGAN
 NOMOR : 16/PMK.03/2011
 TENTANG : TATA CARA PENGHITUNGAN DAN
 PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
 NOMOR KEP-01000.PPN/WRJ.11/KP.0403/2014
 TENTANG
 PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK
 KEPADA PT. ABC

DIREKTUR JENDERAL PAJAK

Membaca :

- a. Surat Permohonan PT. ABC tanggal 08 April 2014 Nomor 01/xxx/PT. ABC mengenai pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- b. SKPLB/SKPKPP/SKPP/PBB/PLB PPN Masa/Tahun Pajak Desember/2012 sebesar Rp1.000.000,00.
- c. Berdasarkan SKPLB Nomor 00001/407/12/606/14 tanggal 07 April 2014.

Menimbang :

- a. bahwa pajak yang akan dikembalikan telah ditatausahakan;
- b. bahwa atas kelebihan pembayaran pajak tersebut diperhitungkan dengan utang pajak sebesar Rp- (nol rupiah) sebagaimana tercantum dalam Nota Penghitungan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak sehingga sisa kelebihan pembayaran pajak yang dikembalikan kepada Wajib Pajak sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009;
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.03/2011 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan:

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK
 KEPADA : PT. ABC
 NOMOR POKOK WAJIB PAJAK : 01.000.111.2-606.000
 NOMOR OBJEK PAJAK : -
 JENIS PAJAK : PPN
 MASA/TAHUN PAJAK : Desember/2012

PERTAMA :

Kepada PT. ABC memiliki kelebihan pembayaran PPN Masa/Tahun Pajak Desember/2012 sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).

KEDUA :

Kelebihan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA dikompensasikan sebesar Rp- (nol rupiah) untuk dibayarkan ke sejumlah utang pajak.

KETIGA :

Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, dibayarkan ke utang pajak melalui Potongan SPMKP sejumlah Rp- (nol rupiah) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Nomor Surat Ketetapan	NPWP	Masa/Tahun Pajak	Kode Akun Pajak	Kode Jenis Setoran	Utang Pajak (Rp)	Kompensasi (Rp)
1.							
2.							
3.							

KEEMPAT :

Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, dibayarkan ke utang pajak melalui transfer pembayaran sejumlah Rp - (Nol rupiah) dengan rincian sebagai berikut:

No.	Nomor Surat Ketetapan	NOP/NPWP	Masa/Tahun Pajak	Kode Akun Pajak	Kode Jenis Setoran	Utang Pajak (Rp)	Kompensasi (Rp)

KELIMA :

Pembayaran utang pajak melalui transfer pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT diadministrasikan pada:

No.	Nama dan Nomor Rekening Bank	KPP	Nomor/Surat Ketetapan	NOP/NPWP	Utang Pajak (Rp)	Kompensasi (Rp)
1.						
2.						
dst.						

KEENAM :

Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA :

- diperhitungkan seluruhnya dengan utang pajak dan tidak tersisa kelebihan pembayaran pajak.
- masih tersisa sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk dipindahbukukan oleh Bank Mandiri Cabang Surabaya Niaga di Surabaya ke rekening Wajib Pajak dengan nama rekening PT. ABC dan nomor rekening 0101010101 pada BANK SEMBARANG di Surabaya.

KETUJUH :

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Surabaya
pada tanggal : 28 April 2014
a.n. DIREKTUR JENDERAL PAJAK
KEPALA KANTOR,

TIDAK ASLI.

Yulius Yulianto
NIP 196507031992011001


Surat Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Wajib Pajak;
2. Kepala KPPN.



Lampiran 7

Produk Aplikasi SIDJP: PBK

	KEMENTERIAN KEUANGAN R.I DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG	BUKTI PEMINDAHBUKUAN No.: PBK-01440/IV/WPJ.11/KP.0403/2014	1 LEMBAR Untuk Wajib Pajak								
Pemindahbukuan dilakukan berdasarkan : <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 150px;">Permohonan WP</td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>SKKPP/SKPLB</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Perhitungan Lebih Bayar karena Keputusan Keberatan / Banding</td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Lain-lain</td> </tr> </table>				<input checked="" type="checkbox"/>	Permohonan WP	<input type="checkbox"/>	SKKPP/SKPLB	<input type="checkbox"/>	Perhitungan Lebih Bayar karena Keputusan Keberatan / Banding	<input type="checkbox"/>	Lain-lain
<input checked="" type="checkbox"/>	Permohonan WP	<input type="checkbox"/>	SKKPP/SKPLB								
<input type="checkbox"/>	Perhitungan Lebih Bayar karena Keputusan Keberatan / Banding	<input type="checkbox"/>	Lain-lain								
Nomor : 003/PJK.MB/III/2014		Tanggal : 04 Maret 2014									
Dari : Nama : PT. ABC Alamat : GUBENG KERTAJAYA I/17, GUBENG NPWP : 01.000.111.2-606.000 Jenis Pajak : PPh Pasal 25/29 Badan Masa / Tahun : Agustus 2013 Nomor Ketetapan : Keterangan : Kode Jenis Pajak : 411126 Kode Jenis Setoran : 100											
Kepada : Nama : PT. ABC Alamat : GUBENG KERTAJAYA I/17, GUBENG NPWP : 01.000.111.2-606.000 Jenis Pajak : PPh Final dan Fiskal Luar Negeri Masa / Tahun : Agustus 2013 Nomor Ketetapan : Keterangan : Kode Jenis Pajak : 411128 Kode Jenis Setoran : 420											
Berlaku Sejak : 18 September 2013 Jumlah Pemindah Bukuan : Rp 70.176,00 Dengan huruf : (tujuh puluh ribu seratus tujuh puluh enam rupiah)											
SURABAYA, 25 April 2014 Kepala Kantor YULIUS YULIANTO NIP 196507021992011001											

Beri Tanda X pada kotak yang sesuai



Lampiran 8

Produk Aplikasi SIDJP: Surat Keterangan Bebas Pemotongan-Pemungutan

Lembar ke-1 : Untuk Wajib Pajak
 Lembar Ke-2 : Untuk Pemotong/Pemungut
 Lembar Ke-3 : Arsip KPP



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR I
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG

SURAT KETERANGAN BEBAS PEMOTONGAN DAN/ATAU PEMUNGUTAN
 PPh PASAL 22
 BAGI WAJIB PAJAK YANG DIKENAI PPh
 BERDASARKAN PP NOMOR 46 TAHUN 2013

NOMOR : KET-01000/POTPUT-PP46/WPJ.11/KP.0403/2014
 TANGGAL : 05 Mei 2014

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng
 Menerangkan bahwa badan tersebut dibawah ini :

Nama Wajib Pajak : PT. ABC
 NPWP : 01.000.111.2-606.000
 Alamat : JL. KERTAJAYA XXX, KERTAJAYA

dibebaskan dari pemotongan/pemungutan PPh Pasal 22, karena memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013.

Surat Keterangan Bebas ini berlaku sejak diterbitkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2014.

SURABAYA, 05 Mei 2014
 a.n. Direktur Jenderal Pajak
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak
 Pratama Surabaya Gubeng

YULIUS YULIANTO
 NIP. 196507021992011001

DIGUNAKAN SAAT PENGAJUAN PERMOHONAN LEGALISASI SKB	
Identitas Wajib Pajak Pemotong dan/atau Pemungut:	a.n. Kepala Kantor Kepala Seksi Pelayanan
Nama :
NPWP :
Nilai Transaksi :
Jenis Transaksi :
.....
.....
.....	NIP.

Pemotong dan/atau pemungut pajak tidak melakukan pemotongan dan/atau pemungutan Pajak Penghasilan apabila telah menerima fotocopi Surat Keterangan Bebas Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu yang telah dilegalisasi



Lampiran 9

Produk Aplikasi SIDJP: Surat Keterangan Fiskal



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR I
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG

JL. SUMATRA NO. 22-24
 SURABAYA, 60281
 Kotak Pos -
 www.pajak.go.id

Telepon : (031) 5031905
 Faksimili : 5031566
 Complaint Center : -
 SMS Center : -
 Toll Free : -

SURAT KETERANGAN FISKAL

Nomor: SKF-Non Bursa-01000/WPJ.11/KP.0403/2014
 Tanggal: 07 Juni 2014

Direktur Jenderal Pajak menerangkan bahwa kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak :

Nama : PT. ABC
 NPWP : 01.000.111.2-606.000
 Alamat : JL.KERTAJAYA XXX, KERTAJAYA

adalah sebagai berikut :

1. Tunggakan Pajak sampai saat ini :

PPH	PPN & PPNBM	PBB
Nihil	Nihil	Nihil

2. SPT Tahunan PPh :

Tahun Pajak Terakhir	Penghasilan Kena Pajak
2012	Rp. 511.113,00

3. PPh Pasal 4 (2) / Final :

Tahun Pajak Terakhir	Objek	PPh Pasal 4 (2) / Final *
2014	-	Rp. 0

4. PBB yang dibayar menurut Wajib Pajak :

Tahun Pajak	Jumlah SPPT/STTS PBB yang Dibayar
2014	Rp. 363.276,-

Surat Keterangan ini diberikan untuk memenuhi permohonan Wajib Pajak dengan Surat Nomor: 001/PT. ABC tanggal : 29 Mei 2014 perihal Permohonan Surat Keterangan Fiskal

a.n. Direktur Jenderal Pajak
 Kepala Kantor,



