



## **Identifikasi Faktor-Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan Dalam Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (SIP PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut**

Wardi Sudrajat

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang Faktor-Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan dalam Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (SIP PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian terdiri dari pegawai Sub Bidang Pelayanan Keberatan dan Wajib Pajak. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi. Analisis data menggunakan metode berpikir ilmiah dengan pendekatan teori dan pengetahuan ilmiah. Hasil penelitian pada faktor sumberdaya manusia menunjukkan pengetahuan pengelola masih kurang optimal, skill pengelola belum optimal, namun sikap dan jumlah sumberdaya pengelola relatif memadai. Pada faktor fasilitas dan alat teknologi menunjukkan fasilitas penunjang sistem informasi belum memadai dan alat teknologi kualitasnya juga belum memadai. Pada faktor media menunjukkan media input data sistem informasi tersedia dan kualitasnya memadai, namun untuk media output data tersedia sebagian dan kualitasnya belum optimal. Pada faktor prosedur menunjukkan prosedur sudah relatif jelas, namun untuk kemudahan bagi wajib pajak masih kurang mudah untuk dipelajari. Pada faktor pengendalian menunjukkan belum seluruhnya dilaksanakan. Pengendalian secara umum (general controls) sudah dilaksanakan sebagian dan pengendalian aplikasi juga sudah dilaksanakan sebagian.

**Kata Kunci:** Pajak, Pelayanan Keberatan, Sistem Informasi.

### **1. Pendahuluan**

Seiring berlakunya Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, maka kewenangan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang dulu lebih dikenal dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebelumnya merupakan pajak pusat, telah diserahkan ke pemerintah kabupaten/kota. Pengelolaan PBB-P2 mulai beralih ke Kabupaten Garut secara resmi dimulai tanggal 1 Januari 2014. Sebagai tindaklanjut dari terbitnya UU No 28 Tahun 2009 ini, Pemerintah Kabupaten Garut menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang kemudian mengalami beberapa kali perubahan sampai pada perubahan terakhir yaitu Peraturan Daerah Garut No 1 Tahun 2016 tentang Pajak Daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan sumber penerimaan yang cukup potensial untuk mempengaruhi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Kabupaten Garut, karena pajak bumi dan bangunan sektor perdesaan dan perkotaan merupakan jenis pajak yang memiliki jumlah wajib pajak yang paling besar. Oleh karena itu, melalui berbagai upaya Pemerintah Kabupaten Garut terus menerus melakukan inovasi untuk mengoptimalkan penerimaan daerah dari sektor pajak PBB-P2. Salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Garut untuk meningkatkan penerimaan pajak dari PBB-P2 yaitu dengan menerapkan sistem informasi pajak bumi dan bangunan sektor perdesaan dan perkotaan secara online atau lebih dikenal dengan aplikasi SIP PBB-P2. Aplikasi SIP PBB-P2 bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap ketersediaan dan kemudahan akses informasi dengan data-data PBB-P2 yang cepat, tepat dan akurat khususnya yang menyangkut informasi PBB-P2. Kemudahan akses masyarakat terhadap informasi-informasi PBB-P2 melalui aplikasi SIP PBB-P2 akan berkorelasi terhadap penerimaan di sektor PBB-P2, karena wajib pajak dapat dengan mudah mengetahui data tagihan PBB-P2 sehingga mempercepat proses pembayarannya tanpa harus menunggu Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) terlebih dahulu.

Namun demikian, setelah 2 tahun diterapkannya aplikasi SIP PBB-P2 berjalan, nyatanya peningkatan pendapatan dari sektor PBB-P2 belum terlihat maksimal. Hal ini terlihat dari data yang bersumber dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut tentang realisasi objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) bahwa jumlah Objek pajak PBB-P2 di Kabupaten Garut hingga tahun 2018 mencapai 1.319.770 objek pajak dengan target pendapatan sebesar Rp42.712.208.440,-. Dari angka tersebut SPPT yang terdistribusi sebanyak 1.317.313 objek pajak dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 41.063.475.219,- yang artinya masih ada SPPT yang belum terdistribusi sebanyak 2.457 objek pajak atau pendapatan tidak tertagih sebesar Rp 1.648.733.221,-.

Belum optimalnya penerimaan dari PBB-P2 tersebut tidak lepas salah satunya disinyalir disebabkan belum berhasilnya penerapan aplikasi SIP PBB-P2. Hasil evaluasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut menyebutkan bahwa salah satu kendala yang menyebabkan kurang berhasilnya aplikasi SIP PBB-P2 adalah masih kurang memadainya dukungan perangkat teknologi sistem informasi. Aplikasi SIP PBB-P2 yang sudah berjalan sementara ini jangkauan teknologinya masih terbatas di wilayah perkotaan, artinya sistem ini belum terintegrasi hingga ke pelosok desa maupun kecamatan, sehingga akibatnya wajib pajak yang ada di pedesaan belum dapat mengakses sistem informasi PBB-P2, padahal sebagian besar wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Garut merupakan wajib pajak pedesaan.

Dalam menjalankan fungsinya, permohonan keberatan yang disampaikan para wajib pajak harus dilayani oleh Bapenda dengan baik, sebab pengajuan keberatan adalah hak para wajib pajak yang dilindungi oleh Undang-Undang dan merupakan kewajiban pemerintah daerah melalui Sub Bidang Pelayanan dan Keberatan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut. Namun demikian, pelayanan yang dilaksanakan selama ini belum dirasa optimal. Pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan PBB-P2 (SIP PBB-P2) masih terbatas, akibatnya masih banyak wajib pajak PBB-P2 yang tidak dapat mengajukan permohonan perubahan data ke kantor Bapenda dengan alasan keterbatasan waktu dan jarak tempuh yang jauh dari daerahnya.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Identifikasi Faktor-Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan Dalam Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (SIP PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut.**

### 1.1 Identifikasi Masalah

Masalah penelitian (*Problem statement*) dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah Identifikasi Faktor-Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan dalam Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (SIP PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut?

### 1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan sistem informasi pelayanan keberatan dalam Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (SIP PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang Faktor-Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan dalam Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (SIP PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut.

### 1.3 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan memiliki manfaat atau kegunaan terhadap pengembangan konsep-konsep Ilmu Administrasi Negara, khususnya khususnya dalam pelayanan *e-government* dan konsep peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Pemerintah Kabupaten Garut dalam rangka memecahkan permasalahan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan dalam Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (SIP PBB-P2) dan sebagai dasar kajian untuk kebijakan Bapenda dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui pengembangan pelayanan keberatan dalam Sistem Informasi Pengelolaan PBB-P2 (SIP PBB-P2) di masa yang akan datang.

### 1.4 Kerangka Pemikiran

Pajak menurut Soemitro (dalam Mardiasmo, 2011:6) adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Salah satu jenis pajak adalah Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan atau disingkat PBB-P2. Definisi pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang dikenakan atas Bumi dan bangunan. Subjek Pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hal atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi dan atau memiliki penguasaan dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Wajib pajak PBB belum tentu pemilik bumi dan atau bangunan, tetapi dapat pula orang atau badan yang memanfaatkan Bumi dan atau Bangunan tersebut (Valentina dan Suryo, 2016 : 14-2).

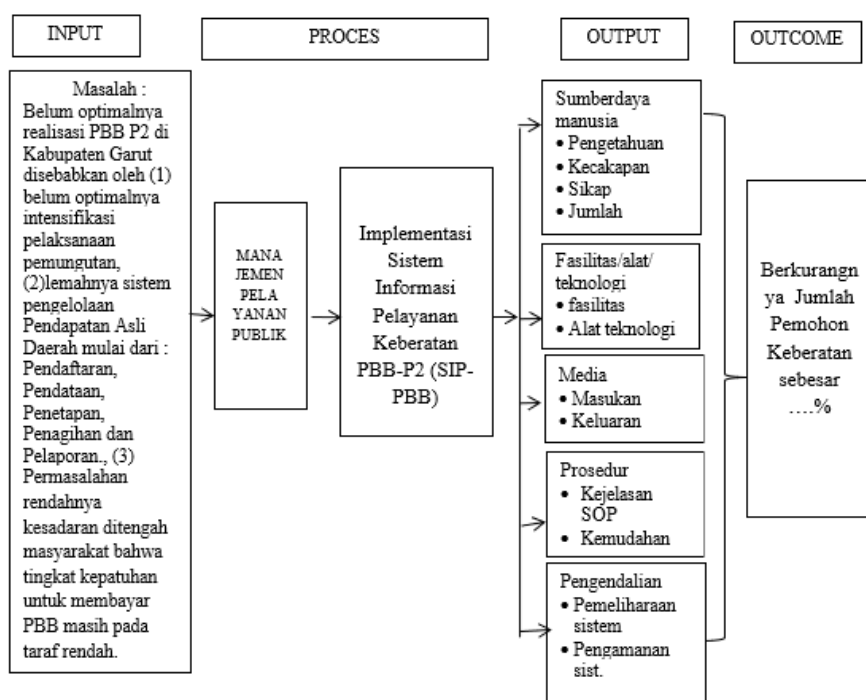
Pelayanan PBB-P2 meliputi berbagai jenis pelayanan, diantaranya adalah pelayanan keberatan. Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan adalah keberatan terhadap penetapan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Wajib pajak hanya dapat mengajukan keberatan terhadap materi atau isi dari surat ketetapan pajak, yang meliputi luas objek pajak bumi dan/atau bangunan atau nilai jual objek pajak bumi dan/atau bangunan tidak sebagaimana mestinya; dan/ atau terdapat perbedaan penafsiran peraturan perundang-undangan. Ketentuan bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan sebagai berikut:

- a. Surat pengajuan keberatan dibuat secara tertulis dalam bahasa Indonesia disertai dengan alasan-alasan yang jelas.
- b. Surat pengajuan keberatan harus dilampiri bukti-bukti resmi.
- c. Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak diterimanya SPPT PBB-P2 atau SKPD PBB-P2, kecuali karena kondisi *force majeure*.
- d. Pengajuan keberatan tidak menunda kewajiban membayar pajak.

Seiring dengan pesatnya perkembangan *e-government* saat ini, Pemerintah Kabupaten Garut mengembangkan sistem informasi pelayanan pajak berbasis online yaitu Sistem Informasi Pajak PBB-P2. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan pajak. Davis (dalam Jogiyanto, 2015:2) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang menerima input atau masukan data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya.

Sedangkan **Nash** (dalam Jogiyanto, 2015:2) mengemukakan sistem informasi merupakan kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mengatur jaringan komunikasi yang penting, proses transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan Sistem Informasi, Nash (dalam Jogiyanto, 2015: 11) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang meliputi 5 faktor keberhasilan, yaitu (1) Sumberdaya manusia, (2) Fasilitas atau alat teknologi, (3) Media, (4) Prosedur dan (5) Pengendalian. Lebih lanjut, kerangka pemikiran penelitian ini disajikan dalam model sebagai berikut ini.



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian terdiri dari pegawai Sub Bidang Pelayanan Keberatan dan Wajib Pajak. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi. Analisis data menggunakan metode berpikir ilmiah dengan pendekatan teori dan pengetahuan ilmiah.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan sistem informasi pelayanan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut, peneliti melakukan penggalian informasi terhadap 5 faktor, yaitu sumberdaya manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian.

### 3.1 Faktor Sumberdaya

Untuk mengetahui kondisi faktor sumberdaya manusia dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut, peneliti menggali data dan informasi terhadap sumberdaya manusia pengelola Sistem Informasi berdasarkan aspek kualitas dan kuantitas. Aspek kualitas meliputi pengetahuan, *skill* serta sikap. Sedangkan aspek kuantitas meliputi jumlah sumberdaya manusia yang tersedia sebagai pengelola sistem informasi.

Hasil wawancara dan observasi terhadap pengetahuan pengelola menunjukkan bahwa pengetahuan teknis pegawai tentang sistem informasi pelayanan Keberatan PBB-P2 relatif mengetahui pengetahuan prosedur mengoperasikan computer, pengetahuan tentang cara menjalankan aplikasi seperti menginput data, memproses data dan mencetak data dan menyusun laporan hasil kerja. Sedangkan pengetahuan tentang *hardware* (perangkat keras) kurang mereka kuasai seperti jenis dan spesifikasi komputer, *RAM*, *harddisk*, dan lain-lain.

Hasil wawancara dan observasi terhadap *skill* pengelola menunjukkan bahwa pegawai belum seluruhnya mampu untuk bekerja secara cepat, tepat dan akurat, terutama pada kemampuan mengatasi masalah dengan perangkat teknologi.

Hasil wawancara dan observasi terhadap sikap pengelola menunjukkan bahwa pengelola sistem informasi relative sudah disiplin baik disiplin dalam hal waktu maupun aturan kerja, patuh terhadap atasan, bersedia untuk bekerjasama dengan rekan kerja, dan memiliki keinginan yang tinggi untuk berinovasi.

Jumlah sumberdaya manusia yang tersedia pada Sub Bidang Pelayanan Keberatan sudah memadai karena sudah sesuai kebutuhan, yaitu dikelola oleh 4 orang personil, terdiri dari satu orang sebagai Kepala Sub Bidang Pelayanan Keberatan, dan 3 orang sebagai pelaksana database, akuntansi, dan staf pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor sumberdaya maka dapat dikemukakan bahwa faktor sumberdaya manusia menunjukkan bahwa pengetahuan pengelola masih kurang optimal, *skill* pengelola belum optimal, namun sikap dan jumlah sumberdaya pengelola sudah optimal.

Hasil penelitian pada faktor sumberdaya manusia tersebut, secara umum menunjukkan bahwa dari segi sikap dan jumlah SDM pengelola sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 relatif memadai, namun dari segi kualitas SDM memerlukan peningkatan yaitu pengetahuan dan keterampilan. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2, sebagaimana dikatakan oleh Davis (dalam Jogiyanto, 2015:2) menyatakan bahwa sebuah sistem tidak dapat berjalan tanpa adanya *support* atau dukungan operasi dan manajemen yang meliputi kombinasi teknologi informasi dan beragam aktivitas manusia yang berperan sebagai pengguna teknologi itu sendiri.

### **3.2 Faktor Fasilitas dan Alat Teknologi**

Untuk mengetahui kondisi faktor fasilitas dan alat teknologi dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut, peneliti menggali data dan informasi yaitu kondisi fasilitas dan kondisi alat teknologi.

Hasil penelitian tentang kondisi fasilitas sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 menunjukkan tersedianya ruangan untuk pelayanan, ruang kasubid, ruang operator bidang database, ruang operator bidang akuntansi dan ruang pelayanan. Fasilitas lain seperti wc atau toilet dan mushola untuk pegawai tersedia. Kondisi ruangan tersebut relative nyaman, dan bersih dengan luas ruangan cukup dan dilengkapi pendingin ruangan. Kondisi *meubelair* relative cukup. Kondisi listrik dilengkapi dengan daya yang cukup besar sehingga sangat memadai untuk kebutuhan sistem informasi. Kapasitas internet untuk mendukung sistem informasi masih belum memadai.

Hasil penelitian terhadap alat teknologi menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 menggunakan Software SIP PBB-P2, yaitu program aplikasi Pajak Bumi dan Bangunan versi 2.0. Software ini merupakan program aplikasi Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang dikembangkan oleh Bapenda Kabupaten Garut. Software SIP PBB-P2 meliputi: *Operating System (OS)*; *database*; *runtime aplikasi*; aplikasi pemetaan; aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pajak, aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG). Sedangkan *hardware* untuk mendukung sistem tersebut menggunakan computer yang berjumlah 3 unit yang terdiri dari 1 unit sebagai server dan 2 unit *personal computer* sebagai *computer client*. 1 unit *Internet network*, *high speed printer*, *printer* dan *plotter* masing-masing 1 unit. Untuk jumlah peralatan masih kurang memadai dibandingkan dengan kebutuhan, sebab idealnya untuk server minimal 2 yang 1 untuk backup, sebagai antisipasi terjadinya eror atau gangguan yang menyebabkan data terhapus. Termasuk printer juga masih kurang memadai, idealnya terdapat minimal 2 printer. Jaringan internet masih belum memadai sebab saat ini kapasitasnya hanya 20 MB sehingga hanya dapat menjangkau Kota Garut saja, sedangkan untuk wilayah di luar Kota Garut belum dapat mengakses sistem informasi ini. Idealnya untuk menjangkau seluruh wilayah di Kabupaten Garut paling tidak kapasitas internet di atas 40 MB.

Hasil temuan pada faktor fasilitas dan alat teknologi menunjukkan fasilitas penunjang sistem informasi belum memadai dan alat teknologi kualitasnya juga belum memadai.

### 3.3 Faktor Media

Untuk mengetahui kondisi faktor media dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut, peneliti menggali data dan informasi terhadap kualitas media dan kelengkapan media.

Hasil penelitian tentang kualitas media menunjukkan bahwa media yang digunakan untuk keperluan input data dan output data belum seluruhnya memenuhi kebutuhan kualitas, seperti server yang spesifikasinya masih terbatas sehingga daya jangkau dan proses pengolahan datanya masih terbatas. Untuk kebutuhan output data, data hanya bisa diakses pada areal terbatas yaitu hanya Garut dan sekitarnya sehingga menyebabkan akses wajib pajak terhadap sistem informasi pelayanan pajak khususnya pelayanan keberatan juga terbatas. Bagi mereka yang berdomisili di luar kota Garut tidak bisa mengakses sistem informasi tersebut. Hal ini tentu saja akan mengurangi keefektifan sistem informasi yang diterapkan.

Secara teoritis, hasil penelitian relevan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2015:14) yang mengatakan pentingnya media dalam sistem informasi, sebagai berikut:” Media merupakan perantara yang di gunakan untuk menyampaikan pesan atau mengirim pesan. Media meliputi media untuk sistem masukan dan media untuk sistem keluaran. Media ini mendukung jalannya informasi atau proses penyampaian informasi kepada pengguna atau sebagai alat komunikasi. Media Informasi bisa berupa alat-alat grafis, photo grafis, atau elektronis untuk menangkap, memproses, dan menyusun kembali informasi visual atau verbal”. Dalam hubungannya dengan sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 maka media yang harus disediakan terdiri dari media untuk menginput data dan media untuk *output* data. Kekurang tersediaan media untuk input data dan output data tersebut pada gilirannya dapat menggagalkan efektivitas sistem informasi yang kemudian dapat menyebabkan ketidakberhasilan penerapan sistem informasi.

Hasil temuan pada kualitas media menunjukkan belum seluruhnya berjalan optimal yaitu server yang spesifikasinya masih terbatas sehingga daya jangkau dan proses pengolahan datanya masih terbatas. Untuk kebutuhan *output* data, data hanya bisa diakses pada areal terbatas.

Hasil penelitian pada kelengkapan media menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan keberatan SIP PBB-P2 di Sub Bidang Pelayanan Keberatan menggunakan 4 unit computer PC client untuk input dan output data, jaringan internet, 1 unit printer serta HP android sebagai media input data bagi wajib pajak pemohon keberatan serta untuk mengecek proses permohonan. Untuk kebutuhan printer masih kurang, sebab minimal tersedia 3 printer untuk masing-masing petugas atau operator. Untuk ketersediaan jaringan juga belum maksimal sebab belum menjangkau wilayah luar kota Garut.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberadaan media sebagai perantara sistem informasi PBB-P2 di Bapenda belum maksimal. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 di Kabupaten Garut. Fungsi media dalam sistem informasi sangat penting, sebagaimana dikemukakan oleh Mc leod (dalam Jogiyanto, 2015:2) bahwa sistem Informasi tidak lain merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi. Dengan demikian fungsi media dalam sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting dan menentukan sebab tanpa media maka sistem informasi tidak akan dapat berjalan dengan baik. Bila media yang ada kurang maksimal maka dapat dipastikan penerapan sistem informasi juga akan kurang maksimal, seperti terlihat dari hasil penelitian tersebut.

Hasil temuan pada faktor media menunjukkan kualitas media input serta output data belum optimal dan kelengkapan media belum tersedia seluruhnya.

### 3.4 Faktor Prosedur

Untuk mengetahui kondisi faktor prosedur dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut, peneliti menggali data dan informasi terhadap kejelasan SOP dan kemudahan prosedur.

Hasil penelitian pada kejelasan prosedur menunjukkan bahwa prosedur dalam mengoperasikan sistem informasi pelayanan keberatan sudah relative jelas. Hal ini terlihat dari adanya Panduan Penggunaan SIP-PBB yang didalamnya memuat langkah-langkah penggunaan pengoperasian sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2. Langkah-langkah tersebut sudah lengkap mulai dari Login hingga Logout.

Hasil penelitian tentang kemudahan prosedur menunjukkan bahwa prosedur untuk mengakses sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 relatif mudah untuk dioperasikan, mulai dari langkah awal yaitu *login* ke sistem hingga langkah terakhir keluar dari sistem atau *logout*.

Dengan demikian adanya prosedur yang jelas dan mudah tersebut tentu saja akan berpengaruh kepada kualitas penerapan sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2, seperti yang dikemukakan oleh Moekijat (2008:16) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) harus memuat urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan) yang jelas dan sederhana sehingga mudah untuk digunakan para pemakainya. SOP yang baik harus memuat urutan langkah-langkah pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang

dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Hasil temuan penelitian tentang faktor prosedur menunjukkan bahwa prosedur sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 sudah jelas dan relatif mudah digunakan.

### 3.5 Faktor Pengendalian

Untuk mengetahui faktor pengendalian dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Keberatan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut, peneliti menggali data dan informasi terhadap pengendalian secara umum dan pengendalian aplikasi.

Temuan penelitian pada faktor pengendalian menunjukkan belum seluruhnya dilaksanakan. Pengendalian secara umum (*general controls*) sudah dilaksanakan sebagian dan pengendalian aplikasi juga sudah dilaksanakan sebagian. Pengendalian secara umum (*general controls*) yang sudah dilaksanakan dengan optimal yaitu pengendalian organisasi dan dokumentasi, tetapi untuk pengendalian perangkat keras dan keamanan fisik belum dilaksanakan dengan optimal. Pengendalian aplikasi yang sudah dilaksanakan yaitu pengendalian masukan dan pengendalian pengolahan, tetapi untuk pengendalian keluaran belum optimal.

Hasil penelitian pada aspek pengendalian tersebut akan berpengaruh terhadap efektivitas penerapan sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2 secara keseluruhan, sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Nash (dalam Jogiyanto, 2015:2) bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mengatur jaringan komunikasi yang penting, proses transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat. Dengan demikian apabila ada satu unsur yang kurang dapat dilaksanakan dengan optimal, tentu saja akan berpengaruh terhadap unsur yang lain, karena satu sama lain saling berhubungan, sehingga pada gilirannya dapat mempengaruhi optimalisasi sistem informasi tersebut, bahkan apabila tidak segera diatasi maka dapat terjadi kemungkinan sistem informasi gagal mencapai tujuannya.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis faktor-faktor keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan keberatan PBB-P2, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sumberdaya manusia menunjukkan pengetahuan pengelola masih kurang optimal, skill pengelola belum optimal, namun sikap dan jumlah sumberdaya pengelola sudah optimal.
- b. Fasilitas dan Alat Teknologi menunjukkan fasilitas penunjang sistem informasi belum memadai dan alat teknologi kualitasnya juga belum memadai.
- c. Media menunjukkan media input data sistem informasi tersedia dan kualitasnya memadai, namun untuk media output data tersedia sebagian dan kualitasnya belum optimal.
- d. Prosedur menunjukkan prosedur sudah relatif jelas, namun untuk kemudahan bagi wajib pajak masih kurang mudah untuk dipelajari.
- e. Pengendalian menunjukkan belum seluruhnya dilaksanakan. Pengendalian secara umum (*general controls*) sudah dilaksanakan sebagian dan pengendalian aplikasi juga sudah dilaksanakan sebagian. Pengendalian secara umum (*general controls*) yang sudah

dilaksanakan dengan optimal yaitu pengendalian organisasi dan dokumentasi, tetapi untuk pengendalian perangkat keras dan keamanan fisik belum dilaksanakan dengan optimal. Pengendalian aplikasi yang sudah dilaksanakan yaitu pengendalian masukan dan pengendalian pengolahan, tetapi untuk pengendalian keluaran belum optimal.

## Daftar Pustaka

### I. Buku-Buku

- Atmosudirdjo. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*, STIA-Lembaga Administrasi Niaga Press, Bandung.
- Handyaningrat, Soewarno. 2013. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Haji Masagung, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2012 *Managemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan ke-13, Bumi Aksara, Jakarta.
- Iskandar, Jusman. 2018. *Metode Penelitian Administrasi*, Puspaga, Bandung.
- Jogiyanto, H.M.2015. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- Kertahadi. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*. PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Mardiasmo.2011. *Perpajakan*, Edisi Revisi ke-2, Andi, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2012.*Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Mulyadi, 2015, *Sistem Informasi Akuntansi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nofria Mega. 2015. *Pedoman Lengkap EYD (Ejaan Yang Disempurnakan)*, Buku Pintar, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2012. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pusaka, Jakarta.
- Riadi, 2013 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Suandy, Erly.2015.. *Perencanaan Pajak*, edisi ke-6, Salemba Empat.Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Untara, Wahyu. 2015. *Kamus Inggris Terlengkap & Ter-update (Inggris-Indonesia; Indonesia-Inggris)*, Indonesia Tera, Jakarta.
- Valentina dan Suryo, Aji. 2016. *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Waluyo, 2013. *Pengantar Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.

### II. Jurnal dan Karya Ilmiah

- Nusa, Yahya, 2019. Efektivitas Pemutakhiran Data Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Serta Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Mimika-Papua, Jurnal Kritis Volume 3 Nomor 2 Edisi Oktober 2019.
- Permatasari dan Fajriana, 2017. Pengaruh Pelayanan Dengan Menggunakan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (Sismiop) Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB-P2) Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang), Jurnal Akuntansi STIE MDP Palembang, Vol. 5 No.3 Tahun 2018.
- Harefa. 2015. Kendala Implementasi Dan Efektivitas Pemungutan Pajak PBB-P2 Oleh Pemerintah Kota Makassar, Jurnal Ekonomi dan Kebijakan publik, Vol 7, Nomor 1, (2016).

- Nurbaiti, dan susilo, agusti. 2016. Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara), Jurnal Perpajakan (JEJAK), Vol. 9 No. 1 (2016).
- Pujiani, Melli dan Rizal Effendi. 2012. Analisis Efektivitas Penggunaan e-system terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Jurnal Akuntansi. Jurnal Akuntansi STIE MDP Palembang, Vol. 1 No.1 Tahun (2013).
- Pundenswari, pupung. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat, jurnal.uniga.ac.id Jurnal Publik Vol. 11; h13-21(2019).
- Taufik, Mhd. dan Isril. 2013. Implementasi Peraturan Daerah Badan. Permusyawaratan Desa. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 4, Nomor 2 (2014).

### III. Dokumen-Dokumen

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Garut No 1 Tahun 2016 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 57 Tahun 2007 tentang.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007.
- Laporan Tahunan Kinerja Pajak Bapenda Kabupaten Garut Tahun 2019.