

## EVALUASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK PAJAK (SISMIOP) TERHADAP PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BITUNG

*EVALUATION OF TAX OBJECT MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SISMIOP) TOWARD THE INCOME OF EARTH AND BUILDING TAX IN BITUNG CITY*

Oleh :

**Rika Dwi Aprianty<sup>1</sup>**  
**Robert Lambey<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email : <sup>1</sup> [rianty72@yahoo.co.id](mailto:rianty72@yahoo.co.id)  
<sup>2</sup> [robert\\_lambey@yahoo.com](mailto:robert_lambey@yahoo.com)

**Abstrak:** Pajak bumi dan bangunan adalah salah satu jenis pajak yang memiliki jumlah objek pajak dan wajib pajak yang sangat banyak dan tersebar diseluruh wilayah, untuk mempermudah proses pengelolaan administrasinya maka pemerintah dalam hal ini Menteri Keuangan dan Dirjen Pajak menerapkan sistem administrasi perpajakan yang modern dan sudah terkomputerisasi yaitu sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP). Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan dari SISMIOP dan mengetahui pengaruh SISMIOP terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Bitung. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif komparatif. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan SISMIOP di Kota Bitung telah memadai dan terlaksana dengan baik serta dapat membuat waktu penyelesaian beberapa permohonan seperti mutasi, keberatan dan pengurangan menjadi lebih cepat, untuk dapat memaksimalkan sistem ini harus didukung juga dengan peralatan yang memadai, tenaga kerja yang kompeten serta disiplin. Penggunaan SISMIOP membuat pelayanan menjadi baik dan lebih cepat sehingga penerimaan PBB setiap tahun terus meningkat juga karena penagihan yang terus dilakukan. Sebaiknya Pemerintah Kota Bitung lebih rutin dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perpajakan dan peraturan-peraturan yang terkait agar masyarakat Kota Bitung lebih mengetahui betapa pentingnya membayar pajak sehingga kesadaran wajib pajak lebih meningkat.

**Kata kunci :** manajemen informasi objek pajak, pajak bumi dan bangunan

**Abstract:** Earth and Building Tax is one type of tax that has a very large number of tax object and taxpayers and spread throughout many territory, in order to simplify the process of administration, the government in this case the Ministry of Finance and the Director General of Taxation implementing the modern tax administration system and computerized called Tax Object Management Information System (SISMIOP). The purpose of this study is to know the implementation of SISMIOP and to know the effect of SISMIOP toward the income of Earth and Building Tax in the Bitung city. This study uses comparative descriptive analysis method. The results of this study showed that the implementation of SISMIOP in the Bitung City adequate and perform well and can make a completion time multiple applications such as mutation, mind and reductions to be faster, to be able to maximize this system must be supported by proper equipment, an educated workforce and discipline. The used of SISMIOP making services better and faster so that the income of Earth and Building Tax continues to increase each year as well because of the claiming that been done continuously. Should be the city government Bitung more regularly and improve socialization to the public about taxand regulations related to the public Bitung more knowing how the importance of paying tax so awareness taxpayers more increased.

**Keywords:** information management tax object, property tax

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Negara Republik Indonesia termasuk dalam Negara Berkembang. Indonesia saat ini banyak melakukan pembangunan di segala bidang seperti bidang hukum, politik, pendidikan, ekonomi serta bidang-bidang lainnya yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan di setiap negara memerlukan biaya yang besar, oleh karena itu sumber biaya yang bisa diharapkan mengalami peningkatan salah satunya dapat berasal dari pajak.

Pajak adalah sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan dan melaksanakan pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Pajak dikategorikan pengelolaannya menjadi pajak yang dapat dikelola oleh pemerintah pusat dan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah. Sebelum tahun 2014 pajak bumi dan bangunan termasuk dalam jenis pajak pusat, akan tetapi berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan telah diserahkan kepada kota/kabupaten. Pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah salah satu jenis pajak yang objeknya bumi dan bangunan dan wajib pajaknya orang atau badan yang memiliki, menguasai dan atau mengambil manfaat atas bumi dan bangunan. Berdasarkan hal tersebut jumlah objek dan wajib pajak PBB sangat banyak dan tersebar di seluruh wilayah.

Wewenang penagihan telah diserahkan kepada pemerintah daerah dalam hal ini aparat desa/kelurahan untuk melaksanakan penagihan PBB. Namun setiap daerah memiliki karakter berbeda-beda, sehingga dengan adanya perbedaan kemampuan ini sering terjadi banyak kendala seperti keterlambatan dalam hal pemberian pelayanan yang merugikan wajib pajak dan pemerintah atau terjadinya pengendapan pajak. Banyaknya terjadi ketidakakuratan data seperti pada kesalahan nama wajib pajak maupun luas dan letak objek pajak, banyak pula wajib pajak yang merasa nilai jual objek pajak (NJOP) tidak sesuai sehingga mereka menuntut pengurangan serta rendahnya kesadaran wajib pajak sehingga menyebabkan penagihan PBB tidak berjalan maksimal. Berdasarkan hal tersebut maka pemerintah dalam hal ini Menteri Keuangan dan Dirjen Pajak melakukan kebijakan dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern PBB yaitu dengan menggunakan sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP).

SISMIOP merupakan jantung PBB karena seluruh aspek pengelolaan administrasinya yang dapat mengelola data objek pajak dan subjek pajak yang sudah terkomputerisasi mulai dari proses pendataan, penilaian, penagihan, penerimaan dan pelayanan. Adanya SISMIOP dimaksudkan untuk menciptakan suatu basis data yang akurat dan up to date dengan mengintegrasikan semua aktivitas administrasi PBB kedalam suatu wadah, sehingga pelaksanaannya lebih seragam, sederhana, cepat dan efisien.

Berbagai upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat atau wajib pajak telah dilaksanakan, akan tetapi masih banyak ditemukan wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakan dengan benar dan tepat waktu. Dengan diterapkan SISMIOP diharapkan maka akan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik mulai dari pendataan sampai dengan pelayanan satu tempat dan penerimaan pajak bumi dan bangunan juga diharapkan akan meningkat.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem manajemen informasi objek pajak di Kota Bitung dan mengetahui pengaruh sistem manajemen informasi objek pajak terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Bitung.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pajak

Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 yang telah diubah dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Resmi (2009:2) menyatakan pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontrapresi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

### Jenis Pajak

Mardiasmo (2011:5) mengemukakan jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga yakni:

1. Menurut Golongannya
  - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: pajak penghasilan.
  - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
2. Menurut Sifatnya
  - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
3. Menurut Lembaga Pemungutnya
  - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak penjualan atas barang mewah dan bea materai.
  - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

### Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Prasetiawan (2014) menyatakan pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang dikenakan atas tanah dan bangunan yang ditempati atau dimanfaatkan kenikmatannya oleh orang atau badan. Dasar hukum atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Undang-undang No. 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, yang kemudian disempurnakan dengan Undang-undang No. 12 Tahun 1994 tentang perubahan atas Undang-undang No.12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (Isnanto 2014:3).

### Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)

Ashkaf (2015) menyatakan sistem adalah sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak. Artikelsiana (2015) menyatakan manajemen dipandang sebagai disiplin ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan organisasi dalam upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber milik organisasi. Sayaketi (2010) menyatakan informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu atau hasil dari pengolahan data yang secara prinsip memiliki nilai atau value yang lebih dibandingkan data mentah. Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-533/PJ/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Rangka Pembentukan dan atau Pemeliharaan Basis Data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak adalah sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi/data objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan dengan bantuan komputer sejak dari pengumpulan data (melalui pendaftaran, pendataan dan penilaian) pemberian identitas objek pajak (Nomor Objek Pajak), perekaman data, pemeliharaan

basis data, percetakan hasil keluaran (berupa SPPT, STTS, DHKP, dan sebagainya), pemantauan penerimaan dan pelaksanaan penagihan pajak, sampai dengan pelayanan kepada wajib pajak melalui Pelayanan Satu Tempat.

### **Unsur-Unsur Pokok SISMIOP**

SISMIOP terdiri dari lima unsur:

- a. NOP (Nomor Objek Pajak) merupakan nomor unik yang menunjukkan identitas tiap-tiap objek pajak.
- b. Blok, ditetapkan menjadi suatu areal pengelompokan bidang tanah terkecil untuk digunakan sebagai petunjuk lokasi objek pajak yang unik dan permanen. Syarat utama sistem identifikasi objek pajak adalah stabilitas. Perubahan yang terjadi pada sistem identifikasi dapat menyulitkan pelaksanaan dan administrasi.
- c. Zona Nilai Tanah (ZNT) merupakan pengelompokan kepemilikan tanah dalam suatu blok peta yang memiliki nilai/harga yang sama. Format penomoran ZNT mulai dari AA sampai dengan ZZ. ZNT nomor AA mengindikasikan kelompok kepemilikan tanah dengan nilai tertinggi pada blok peta tersebut. ZNT nomor ZZ mengindikasikan kelompok kepemilikan tanah dengan nilai terendah pada blok peta tersebut.
- d. Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB) merupakan list/daftar yang dibuat oleh Kantor Pelayanan PBB untuk mempermudah melakukan penilaian harga jual bangunan. DBKB terdiri dari 3 komponen.
- e. Program Komputer SISMIOP, sebagai pedoman administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang mulai diaplikasikan (diberlakukan) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 1992, merupakan sistem administrasi yang mengintegrasikan seluruh pelaksanaan kegiatan PBB. SISMIOP diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem perpajakan di masa mendatang yang membutuhkan kecepatan, keakuratan, kemudahan dan tingkat efisiensi yang tinggi.

### **Penelitian Terdahulu**

Sitompul (2007) dengan judul Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di Kantor Pelayanan PBB Medan Dua. Hasil penelitian penerapan SISMIOP di KPPBB Medan Dua sudah efektif. Sayaketi (2010) dengan judul Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Terhadap Kinerja Aparatur Pajak. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa aplikasi SISMIOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur pajak. Kholilah (2010) dengan judul Implementasi Strategi SISMIOP PBB Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang. Hasil penelitian menunjukkan implementasi strategi SISMIOP PBB pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang kurang optimal karena masih banyak hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui pelaksanaan sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP) serta pengaruhnya terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di kota Bitung. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif untuk menganalisis atau menggambarkan tentang penerapan SISMIOP serta pengaruhnya terhadap penerimaan PBB dengan membandingkan hasil penerimaan PBB tahun 2014 sampai dengan tahun 2015.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung yang beralamat di Jl. Sam Ratulangi No.45 Bitung. Periode waktu penelitian dimulai sepanjang bulan Februari 2016.

### **Metode Pengumpulan Data**

#### **Jenis Data**

Data adalah kumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan Kuncoro (2003:124), menyatakan jenis data dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data kuantitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk angka-angka. Data tersebut berupa laporan realisasi anggaran PBB tahun 2014-2015.
2. Data kualitatif adalah data yang disajikan secara deskriptif atau dalam bentuk uraian. Data tersebut terkait dengan sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP).

### Sumber Data

Indriantoro dan Supomo (2009:145) menyatakan bahwa ada dua sumber data yaitu :

1. Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Adapun sumber data primer dalam penelitian ini berupa wawancara dengan Kepala Bidang PBB-P2 dan BPHTPB Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung.
2. Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa Laporan Realisasi Anggaran (LRA) dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung tahun 2014-2015.

### Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif. Dengan tujuan agar peneliti dapat menggambarkan dan menganalisis tentang bagaimana pelaksanaan SISMIOP yang dilakukan di Kota Bitung. Selain itu juga untuk mengetahui pengaruhnya terhadap realisasi penerimaan PBB. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskripsif rasio.

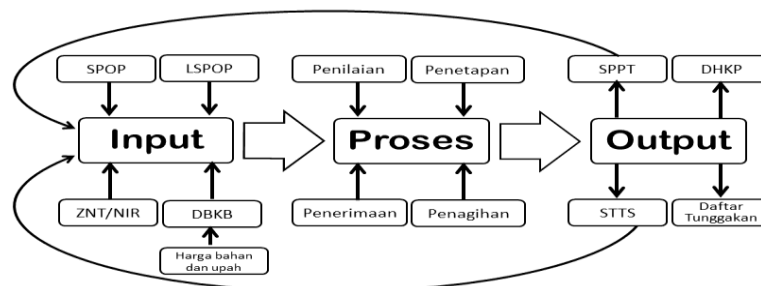
## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP) merupakan sistem yang digunakan oleh Dispenda Kota Bitung untuk memulai pendataan, penilaian, penetapan, penerimaan, penagihan dan pelayanan yang menyangkut pajak bumi dan bangunan dengan menggunakan bantuan komputer dan Dispenda mulai menggunakan pada tahun 2014. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dispenda Kota Bitung, maka selanjutnya akan dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SISMIOP juga penerimaan PBB yang dilakukan oleh Dispenda Kota Bitung.

### Tahapan Pelaksanaan SISMIOP

SISMIOP terdapat beberapa aplikasi pendukung yang merupakan sistem informasi terintegrasi dari semua aktivitas PBB. Hal ini dalam upaya mengoptimalkan fungsi-fungsi organisasi baik dalam bidang pengadministrasian, pelayanan dan pengambilan keputusan. Memanfaatkan teknologi informasi tersebut, Direktorat PBB dan BPHTB telah mengembangkan sistem-sistem penunjang SISMIOP berupa Sistem Informasi Geografis (SIG), *Payment On-line System* (POS) dan Pelayanan Informasi Telepon (PIT). Adapun tahap-tahap pelaksanaan SISMIOP sebagai berikut:



**Gambar 1. Alur Data/Informasi SISMIOP**

*Sumber data : Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung*



semua sesuai dengan data yang sebenarnya. Sejak PBB yang mulanya adalah pajak pusat kemudian dialihkan menjadi pajak daerah data cetak massal yang dibuat dispenda adalah :

**Tabel 1. Rincian jumlah SPPT dan Pokok PBB per Kecamatan tahun 2014**

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah SPPT	Pokok (Rp)
1	Ranowulu	11	5.522	267.696.812
2	Matuari	8	6.868	1.007.903.436
3	Girian	7	5.829	747.050.631
4	Madidir	8	6.289	3.559.580.804
5	Maesa	8	5.846	2.922.149.201
6	Aertembaga	10	5.314	1.249.452.210
7	Lembah Utara	10	3.580	112.603.062
8	Lembah Selatan	7	2.801	90.803.898
	Jumlah	69	42.049	9.957.240.054

Sumber data : Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung

**Tabel 2. Rincian jumlah SPPT dan Pokok PBB per Kecamatan tahun 2015**

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah SPPT	Pokok (Rp)
1	Ranowulu	11	5.671	431.367.020
2	Matuari	8	7.506	1.414.258.302
3	Girian	7	5.963	800.709.664
4	Madidir	8	6.343	3.978.335.429
5	Maesa	8	5.879	3.002.197.828
6	Aertembaga	10	5.682	1.358.283.340
7	Lembah Utara	10	3.576	239.529.024
8	Lembah Selatan	7	2.813	283.908.155
	Jumlah	69	43.433	11.508.588.762

Sumber data : Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung

Tabel 1 tahun 2014 terdapat jumlah wajib pajak sebesar 42.049 dengan pokok pajak sebesar Rp. 9.957.240.054 sedangkan tabel 2 tahun 2015 jumlah wajib pajak meningkat menjadi 43.433 dengan pokok pajak sebesar Rp. 11.508.588.762. Terdapat peningkatan jumlah wajib pajak sebanyak 1384 dan jumlah pokok pajak dari tahun 2014 ke 2015 juga terjadi peningkatan sebanyak Rp. 1.551.348.706.

c. Penyerahan SPPT

Penyerahan SPPT, STTS maupun DHKP pihak dispenda akan menyerahkan melalui kecamatan dan kelurahan dan dispenda akan membuat rapat evaluasi dan rapat penyerahan. SPPT akan disampaikan kepada wajib pajak melalui petugas yang telah ditunjuk sebelumnya oleh lurah.

4. Penerimaan

Tata cara pembayaran tidak dilakukan di Dispenda melainkan dilakukan dengan cara wajib pajak langsung membayar di Bank BRI dengan membawa SPPT seperti pada penyetoran biasa. Pajak yang terhutang berdasarkan SPPT harus dilunasi selambat-lambatnya 6 bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak. Perekaman pembayaran terjadi dengan 2 cara yaitu pencatatan tunggal dan pencatatan massal. Pencatatan tunggal dilakukan dispenda dengan menginput manual barcode STTS kemudian melakukan pengecekan angka control dan melihat dapat tidak sama dengan jumlah tagihan (tidak lebih bayar). Pencatatan Massal wilayahnya adalah dalam satu kelurahan,perkelompok buku ketetapan, tidak perlu melakukan pengecekan angka kotrol juga jumlah yang dibayar harus sama dengan jumlah tagihan.

5. Penagihan

PBB merupakan salah satu jenis pajak yang memiliki cukup banyak objek pajak untuk itu dilakukan beberapa upaya maksimal agar penerimaan setiap tahun bisa mencapai target yang telah ditetapkan setiap tahunnya dan dapat berhasil dengan baik. Surat teguran dan peringatan diberikan ketika wajib pajak yang tidak

bayar atau kurang dibayar, setelah jatuh tempo pembayaran 30 september maka akan dikenakan sanksi 2 % setiap bulannya. Saat surat teguran, surat peringatan dan telah dilakukan penagihan namun tidak ditanggapi oleh wajib pajak maka akan diberikan surat paksa yang mempunyai kekuatan eksekutorial dan kedudukan hukum yang sama dengan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

#### 6. Pelayanan

Beberapa pelayanan yang dilakukan Dispenda Bitung sebagai berikut:

- a. Pendaftaran Objek Pajak Baru
- b. Mutasi
- c. Salinan SPPT
- d. Keberatan atas Pajak Terhutang
- e. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan
- f. Pembetulan dan pembatalan SPPT/SKP/STP PBB
- g. Penundaan Jatuh Tempo
- h. Kompensasi dan Restitusi

**Tabel 3. Rincian Jumlah SK Permohonan Pelayanan Tahun 2014 dan 2015**

No	Jenis Pelayanan	SK yang terbit Tahun 2014	SK yang terbit Tahun 2015
1	Pendaftaran Objek Baru	-	-
2	Mutasi	153	52
3	Salinan SPPT	-	-
4	Keberatan atas Pajak Terhutang	3	-
5	Pengurangan PBB	6	13
6	Pembetulan Pembatalan SPPT/SKP/STP PBB	42 36	42 18
7	Penundaan Jatuh Tempo	-	-
8	Kompensasi dan Restitusi	-	-

Sumber data : Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung

Tabel 3. terdapat beberapa permohonan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam tahun 2014 dan 2015. Tahun 2014 terdapat permohonan mutasi 153, keberatan 3, pengurangan 6, pembetulan 42, pembatalan 36 sedangkan pada tahun 2015 terjadi penurunan permohonan yang dilakukan oleh wajib pajak dimana mutasi 52, keberatan tidak ada, pengurangan 13, pembetulan 42 dan pembatalan 18.

#### Pembahasan

Pelaksanaan sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP) yang merupakan sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi/data objek dan subjek PBB dengan bantuan komputer yang juga didukung oleh sistem penunjang SISMIOP berupa Sistem Informasi Geografis (SIG), *Payment On-line System* (POS) dan Pelayanan Informasi Telepon (PIT) telah terlaksana dengan baik dan memadai di Dispenda Kota Bitung karena sudah dapat mengakomodir semua proses pelayanan PBB yang ada mulai dari pendataan dengan menggunakan SPOP dan LSPOP, pemberian identitas objek pajak (Nomor Objek Pajak) perekaman data dan pemeliharaan basis data, selanjutnya dilakukan penilaian NJOP Bumi dan Bangunan dan akan dilakukan proses penetapan untuk mencetak hasil keluaran (berupa SPPT, STTS, DHKP dan sejenisnya) kemudian dilakukan rapat evaluasi untuk penyerahan kepada lurah, setelah itu pemantauan pembayaran dan pelaksanaan penagihan pajak sampai dengan pelayanan kepada wajib pajak. Adanya SISMIOP sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat serta didukung oleh tenaga kerja yang ahli dan berkompeten.

Segi pelayanan yang dilakukan Dispenda kepada wajib pajak dari tahun ke tahun lebih meningkat menjadi baik dilihat dari tahun 2014 sampai tahun 2015 pelayanan yang dilakukan oleh Dispenda ke wajib pajak mulai dari mutasi, keberatan, pengurangan, pembetulan dan pembatalan terjadi penurunan permohonan. Dengan penurunan surat permohonan yang dilakukan wajib pajak maka dapat dilihat dari tahun ke tahun manfaat akan SISMIOP lebih memberikan dampak yang baik dan menunjukkan pelaksanaan SISMIOP yang dilakukan Dispenda telah memadai dan efektif sehingga yang mengajukan permohonan semakin berkurang.



Semua penyelesaian permohonan dengan waktu yang lebih cepat seperti tahun 2014 permohonan pengurangan, mutasi atau keberatan biasanya diselesaikan dalam jangka waktu 1 bulan dan tahun 2015 Dispenda sudah lebih memaksimalkan proses penyelesaian permohonan 1 sampai 2 minggu tergantung dari kasus yang diajukan dan kelengkapan berkas dari pemohon. Tahun 2014 dengan target yang telah ditentukan sebesar Rp 8.700.000.000 dan mencapai realisasi sebesar Rp 9.537.670.447 sehingga dapat menunjukkan bahwa penerimaan PBB di Kota Bitung yaitu efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 109.63 %. Tahun 2015 dengan target yang telah ditentukan sebesar Rp 9.000.000.000 dan mencapai realisasi sebesar 10.837.187.754 sehingga dapat menunjukkan bahwa penerimaan PBB di Kota Bitung yaitu efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 120.41 %. Setiap tahun realisasi selalu mencapai target yang telah ditetapkan dispenda sebelumnya dan terjadi peningkatan yang signifikan dari tahun 2014 ke 2015 sebesar 10.78%. Tentunya peningkatan ini terjadi dengan adanya penambahan wajib pajak baru dan tingkat kesadaran masyarakat yang lebih meningkat karena dipengaruhi juga oleh pelayanan yang cepat yang dilakukan oleh Dispenda karena menggunakan sistem yang terkomputerisasi (SISMIOP).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP) yang merupakan suatu sistem yang digunakan oleh Dispenda Bitung telah terlaksana dengan baik dan memadai. Pelaksanaan SISMIOP sudah terlaksana dengan baik dapat dilihat dari sistem yang dapat mengakomodir atau menjalankan seluruh proses alur PBB yang ada, yang tentunya harus didukung dengan peralatan yang memadai, tenaga kerja yang berkompeten serta adanya kepatuhan dan kedisiplinan dari pengguna.
2. Pelaksanaan SISMIOP di kota Bitung meningkatkan penerimaan PBB terbukti dari perhitungan yang menggunakan rumus efektivitas yang hasilnya mencapai 100% dan menandakan bahwa pelaksanaan SISMIOP efektif dalam proses penerimaan PBB dan diikuti dengan kegiatan penangihan secara terus-menerus.
3. Mekanisme perhitungan pajak bumi dan bangunan di Dispenda Kota Bitung yaitu official assessment dimana PBB dipungut dengan ditetapkan lebih dahulu oleh Pemerintah Kota Bitung melalui Dispenda dengan menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).

### Saran

Saran dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Sebaiknya Pemerintah Kota Bitung lebih rutin dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perpajakan dan peraturan-peraturan yang terkait agar masyarakat Kota Bitung lebih mengetahui betapa pentingnya membayar pajak sehingga kesadaran wajib pajak lebih meningkat.
2. Lebih memperbanyak tempat-tempat pembayaran/bank yang ditunjuk untuk menerima pembayaran PBB.

## DAFTAR PUSTAKA

- Artikelsiana. 2015. Pengertian Manajemen dan Fungsi Manajemen. *Artikel*. <http://www.artikelsiana.com/2015/01/pengertian-manajemen-fungsi-manajemen.html>. Diakses 14 April 2016. Hal. 1.
- Ashkaf, Arif. 2015. Pengertian Sistem dan Contohnya (Softskill). *Artikel*. <https://arifashkaf.wordpress.com/2015/10/14/pengertian-sistem-dan-contohnya-softskill/html>. Diakses 14 April 2016. Hal. 1.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2000. Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-533/PJ/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Rangka Pembentukan dan atau Pemeliharaan Basis Data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Jakarta
- Hanifah, Anisa. 2014. Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak. <http://prezi.com/m/mtgzthskatz/sistem-infomasi-dan-manajemen-objek-pajak/>. Diakses 10 November 2015.

- Indriantoro dan Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Revisi. BPFE, Yogyakarta.
- Isnanto, Amin. 2014. *Standar Pengajuan Pajak Bumi dan Bangunan*. Bahari Press, Yogyakarta.
- Kholilah, Ela, 2010. Implementasi Strategi SISMIOP PBB Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang. *Skripsi*. Fisip. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang. <http://mitrapustaka.blogspot.co.id/2011/01/skripsi-administrasi-negara-fisip.html>. Diakses 8 Maret 2016. Hal. 1.
- Kuncoro. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Andi, Yogyakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta.
- Prasetiawan, N Gunawan. 2014. Analisis Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan Kinerja Aparat Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pelayanan Pajak Di Jawa Barat (Survey Pada 5 Dinas Pelayanan Pajak di Wilayah Jawa Barat). *Jurnal*. <http://elip.unikom.ac.id/download.php?id=255486>. Diakses 17 Februari 2016. Hal. 1.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sayaketi, Siwi. 2010. Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Terhadap Kinerja Aparatur Pajak. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. [repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/21542/1/SIWI\\_SAYAKETI-FEB.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/21542/1/SIWI_SAYAKETI-FEB.pdf). Diakses 17 Februari 2016. Hal. 1.
- Sitompul, Samuel Chandra. 2007. Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Di Kantor Pelayanan PBB Medan Dua. *Thesis*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta. [http://etd.repository.ugm.ac.id/indeks.php?mood=penelitian\\_detail&c=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=36476](http://etd.repository.ugm.ac.id/indeks.php?mood=penelitian_detail&c=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=36476). Diakses 17 Februari 2016. Hal. 1.