

## PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN PENGAWASANNYA DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO

### IMPLEMENTATION OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS AND ITS SUPERVISION IN PRATAMA TAX SERVICE OFFICE MANADO

Oleh:

<sup>1</sup>Bryan J. Kaleb

<sup>2</sup>Victor P.K Lengkong

<sup>3</sup>Rita N Taroreh

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[kalebbryan.jr@gmail.com](mailto:kalebbryan.jr@gmail.com)

<sup>2</sup>[vpk.lengkong@gmail.com](mailto:vpk.lengkong@gmail.com)

<sup>3</sup>[rita.taroreh@yahoo.com](mailto:rita.taroreh@yahoo.com)

**Abstrak:** Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan meneliti fungsi SIM, manfaat dan kendala SIM, pengawasan dalam penerapan SIM, dan perbedaan sebelum dan sesudah menerapkan SIM terhadap pegawai KPP Pratama Manado di Seksi Pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu: prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara di lapangan kepada para informan penelitian. Informan yang diwawancarai berjumlah 7 orang. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang diliputi dengan teknologi bisa menyelesaikan tujuan organisasi tanpa menguras energi yang banyak dengan efektif dan efisien, (2) ketergantungan pekerjaan terhadap aplikasi yang harus terhubung internet membuat pegawai kesulitan melakukan pekerjaannya ketika internet sedang mengalami gangguan, (3) pengawasan sudah dilakukan dengan baik dengan memanfaatkan sistem informasi yang ada, (4) peningkatan kinerja pegawai serta efisiensi waktu sangat bisa dirasakan jika dibandingkan saat sebelum diterapkan SIM di KPP Pratama Manado. 1. Perangkat komputer dan aplikasi harus diperbaharui terus menerus agar mendapatkan fungsi dan kualitas secara maksimal.

**Kata Kunci:** sistem informasi manajemen, pengawasan

**Abstract:** The purpose in this study were to examine the functions of MIS, the benefits and constraints of MIS, supervision in the application of MIS, and differences before and after applying MIS to the employees of the Pratama Tax Office Manado in the Service Section. This research is a qualitative research, namely: recording procedures to describe or describe the state of the object under study based on the facts. Data collection techniques using field interviews to research informants. there were 7 informants interviewed. The results of the study show: (1) The application of Management Information Systems which are filled with technology can accomplish organizational goals without draining a lot of energy effectively and efficiently, (3) supervision has been done well by utilizing the existing information system, (4) improving employee performance and time efficiency can be felt when compared to before the implementation of the modern Management Information System at Pratama Tax Service Office Manado. Computer devices and applications must be updated continuously to get maximum functionality and quality.

**Keywords:** management information system, supervision,

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Seiring berkembangnya peradaban dan terobosan teknologi yang semakin memudahkan manusia untuk mendapatkan suatu informasi, tak bisa dipungkiri jika setiap organisasi pada era global ini juga memanfaatkan teknologi yang ada untuk memudahkan dalam mengumpulkan data yang akurat (tepat) dan aktual (sesuai keadaan saat ini). Informasi sangatlah penting dalam menyusun strategi demi pencapaian tujuan sebuah organisasi, baik dalam perencanaan maupun pengawasannya. Sebuah keputusan manajemen sering didasarkan dari hasil pengolahan berbagai informasi yang dirangkum menjadi data terkumpul dari sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi tersebut. Tidak hanya itu, informasi juga sangat penting perannya untuk sumber daya manusia dalam operasional kerjanya. Oleh karena itu, di era globalisasi ini pengolahan dan penyajian informasi yang akurat terkait data yang bisa meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi, menjadi tolak ukur terhadap kemajuan bangsa, khususnya dalam instansi pemerintahan dan pelayanan publik.

Tentunya yang berperan penting dalam suatu organisasi pemerintahan adalah pegawai negeri sebagai unsur aparatur negara yang menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibutuhkan sebuah manajemen yang teratur, terencana dan dengan pengawasan yang baik, karena kelancaran penyelenggaraan pemerintahan tergantung dari sistem yang ada di dalam sebuah organisasi itu sendiri.

Salah satu kebijakan yang dilakukan dalam meningkatkan efisiensi dan keefektifan kerja dalam organisasi ialah dengan menerapkan sebuah Sistem Informasi Manajemen (SIM). SIM sebagai pengolahan informasi secara umum dapat dikatakan juga sebagai rangkaian yang mencakup proses perencanaan, pengawasan, pengarahan dan diolah sedemikian rupa sehingga memiliki nilai dan arti bagi organisasi. Dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen tersebut maka diharapkan terciptanya sumber daya manusia dengan kinerja yang efektif, efisien dan terawasi dengan baik.

Reformasi di bidang administrasi perpajakan terus berlanjut, dan pada tahun 2001 DJP mengusulkan program reformasi yang dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada intinya dapat menambah serta peningkatan penerimaan pajak, program reformasi tersebut akhirnya dapat menyeluruh di institusi DJP.

Sarana, prasarana, dan pendukung sistem informasi manajemen yang lebih modern meliputi, *Help Desk* dengan teknologi *knowledge base* pada Tempat Pelayanan Terpadu atau dikenal TPT (*service counter*), pelayanan dengan menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini yang dikenal dengan sebutan *e-system* antara lain *e-payment* (pembayaran pajak secara *online*), *e-registrasion* (pendaftaran wajib pajak melalui internet), *e-filling* (pelaporan pajak melalui internet), *e-spt* (pengisian SPT dengan program yang telah disediakan DJP), dan *e-counseling* (konsultasi secara online). *Built in control system*: pemanfaatan sistem teknologi informasi untuk pengawasan internal termasuk pengawasan data. Layar sentuh Informasi Perpajakan (*Touch Screen*). Sistem antrian dan LCD Proyektor berikut *electric screen* layaknya di Bank.

Berdasarkan apa yang dikemukakan di atas, mengingat bermanfaatnya penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam organisasi serta pentingnya pengawasan dalam penerapannya, maka peneliti tertarik untuk membahasnya dalam penelitian skripsi dengan judul Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Pengawasannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

### Fokus Penelitian

Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil penelitian, maka kajian tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Pengawasannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado akan diteliti kepada pegawai yang berada di Seksi Pelayanan dengan dengan fokus penelitian:

1. Fungsi penerapan Sistem Informasi Manajemen pada pegawai KPP Pratama Manado di Seksi Pelayanan.
2. Manfaat dan kendala dari penerapan Sistem Informasi Manajemen pada pegawai KPP Pratama Manado di Seksi Pelayanan.
3. Pengawasan dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan.
4. Perbedaan sebelum Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan sesudah Penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan.

### Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk meneliti fungsi penerapan Sistem Informasi Manajemen, manfaat dan kendala dari penerapan Sistem Informasi Manajemen, pengawasan dalam penerapan

Sistem Informasi Manajemen, dan perbedaan sebelum penerapan Sistem Informasi Manajemen dan sesudah penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Definisi Sistem

Menurut Sutabri (2012:6) sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nugroho (2010:17) sistem dapat didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Hal pertama yang perlu diperhatikan dalam suatu sistem adalah elemen-elemennya. Tentunya setiap sistem memiliki elemen- elemennya sendiri, yang kombinasinya berbeda antara sistem yang satu dengan sistem yang lain. Namun demikian, susunan dasarnya tetap sama.

### Definisi Informasi

Menurut Sutabri (2012:22) informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Nugroho (2010:17) informasi merupakan salah satu elemen dalam manajemen perusahaan. Agar informasi dapat mengalir lancar, para manajer perlu menempatkan informasi dalam suatu kerangka sistem.

### Definisi Sistem Informasi

Menurut pendapat Laudon dan Laudon (2013:47) sistem informasi dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam sebuah organisasi. Menurut Sutabri (2012: 38) sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan- laporan yang diperlukan.

### Definisi Manajemen

Menurut pendapat Abidin (2015: 20) manajemen dapat diartikan sebagai upaya mengatur sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut pendapat Nugroho (2010: 59) manajemen adalah suatu tim yang disusun dalam organisasi untuk menjadi pengendali organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi.

### Definisi Sistem Informasi Manajemen

Menurut Yakub (2012: 17) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Organisasi terdiri dari sejumlah sumber daya manusia, material, mesin, uang dan informasi. sumber daya tersebut bekerja sama menuju tercapainya suatu tujuan tertentu yang ditentukan oleh pemilik atau manajemen. Menurut Hartono (2013: 20) Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem, yaitu rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian/komponen yang secara bersama-sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan.

### Definisi Teknologi Informasi

Sistem Informasi Manajemen tidak lepas dari penggunaan teknologi informasi. Menurut Laudon dan Laudon (2013:52) teknologi informasi adalah salah satu dari banyak perangkat yang digunakan manajer dalam mengantisipasi perubahan. Teknologi informasi terbagi dari beberapa perangkat yaitu *Computer Hardware*, *Computer Software*, *Data Management technology*, *Networking and telecommunications technology* dan *World Wide Web*.

### Definisi Pengawasan

Pengawasan menurut Feryanto dan Shyta (2015:63) mengatakan bahwa pengawasan (*controlling*) adalah keseluruhan daripada kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma standar, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Arifin dan Helmi (2016:138) diartikan sebagai usaha menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara menilai hasil/prestasi yang dicapai dan kalau terdapat penyimpangan dari standar

yang telah ditentukan, maka segera diadakan usaha perbaikan, sehingga semua hasil/prestasi yang dicapai sesuai dengan rencana.

### Penelitian Terdahulu

Afandi (2017), penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi (Sistem Informasi Manajemen dan dampaknya terhadap kinerja kerja antara karyawan di sektor swasta: perusahaan Telekomunikasi), dilakukan penelitian ini pada tahun 2015/2016, dan memilih peneliti sampel acak yang terdiri dari 50 pekerja di Perusahaan telekomunikasi Saudi, penelitian ini menyimpulkan bahwa ada jejak SIM pada kinerja, studi ini merekomendasikan untuk mengembangkan dan memberlakukan hukum dan peraturan berkontribusi pada penggunaan efektif dari sistem informasi manajemen di perusahaan telekomunikasi Saudi.

AL-Gharaibeh dan Malkawi (2013), penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap kinerja organisasi pemerintah, Yordania Kementerian Perencanaan - studi kasus, sampel terdiri dari 77 karyawan dalam pelayanan, studi ini ditemukan: tidak ada dampak hardware dan peralatan perangkat lunak pada kinerja organisasi pemerintah, ada dampak yang signifikan dari jaringan, individu dan prosedur, dan Sistem Informasi Manajemen secara keseluruhan pada kinerja organisasi pemerintah. Pada akhirnya para peneliti menyarankan kementerian memperbarui SIM terus menerus, melibatkan karyawan dalam membangun sistem, dan melatih kemudian pada sistem.

Rusijana (2016), Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem informasi SDM dan kinerja karyawan di PT. Rabbani, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi SDM terhadap kinerja karyawan di PT. Rabbani. Penelitian ini dilakukan di PT Rabbani, untuk mendapatkan penyebab kecenderungan penurunan kinerja karyawan. Hal ini diduga diakibatkan oleh permasalahan sistem informasi SDM sehingga mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yang bersifat eksploratif dengan menggunakan Structural Equation Modeling SEM-PLS. Sample dalam penelitian sebanyak 36 orang karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan sistem informasi SDM berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil dari studi ini bahwa: untuk meningkatkan pengaruh sistem informasi SDM terhadap kinerja karyawan, dengan mengikuti semua Standar Operasional Perusahaan dengan memperhatikan tahapan-tahapannya yang telah diberlakukan oleh perusahaan.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu: prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Metode penelitian kualitatif disebut juga metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolah), dan disebut sebagai metode *interpretive* (bersifat adanya pendapat) karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2015:14).

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yaitu Unit Kerja dari Direktorat Jendral Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat di Manado. Lama waktu penelitian ini yaitu 4 bulan yakni bulan Mei-Agustus 2018, durasi ini sudah termasuk penyusunan literatur serta pemahaman umum terhadap objek penelitian, wawancara atau *interview* dan yang terakhir interpretasi data melalui analisis data kualitatif.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara di lapangan kepada para informan penelitian. Teknik pengumpulan data atau teknik *sampling* (*sampling technique*) dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel *purposive* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2015:308).

### Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sample*. *Purposive sample* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015:300).

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada.

Penelitian deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci; mengidentifikasi masalah; membuat perbandingan atau evaluasi, dan; menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang. (Miles dan Huberman, 2007).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Fungsi penerapan Sistem Informasi Manajemen pada pegawai KPP Pratama Manado di Seksi Pelayanan.**

- a. Sarana, prasarana, dan pendukung Sistem Informasi Manajemen yang meliputi komputer, *e-payment* (pembayaran pajak secara *online*), *e-registrasi* (pendaftaran wajib pajak melalui internet), *e-filing* (pelaporan pajak melalui internet), *e-spt* (pengisian SPT dengan program yang telah disediakan DJP), dan *e-counseling* (konsultasi secara online) *Built in control system*: pemanfaatan sistem teknologi informasi untuk pengawasan internal termasuk pengawasan data. Layar sentuh Informasi Perpajakan (*Touch Screen*). Sistem antrian dan LCD Proyektor berikut *electric screen*. Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak).
- b. Aplikasi komputer SIDJP sebagai aplikasi utama yang dipakai oleh pegawai untuk mengolah data di masing-masing seksi di KPP Pratama Manado.
- c. Aplikasi SIDJP mampu mendukung tugas pegawai Pelayanan Pajak yang bertugas sebagai pengadministrasian dokumen, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, penyuluhan perpajakan dan pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.
- d. Pegawai Seksi Pelayanan membutuhkan Sistem Informasi untuk mengolah data wajib pajak.
- e. Prestasi kerja pegawai bisa dilihat melalui aplikasi yang biasa dipakai oleh pegawai (aplikasi SIDJP).
- f. Wajib pajak bisa membuat laporan secara *online* tanpa harus ke kantor melalui website [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id).
- g. Wajib pajak yang datang ke kantor jika ingin berkonsultasi atau dalam keperluan dokumen fisik, seperti pengambilan kartu NPWP.

#### **Manfaat dan Kendala dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada pegawai KPP Pratama Manado di Seksi Pelayanan.**

1. Manfaat
  - a. Pelayanan pelaporan dari wajib pajak menjadi lebih cepat;
  - b. Mendapatkan informasi dan data dari wajib pajak lebih akurat;
  - c. Pelacakan informasi data pegawai lebih mudah dan cepat;
  - d. Memudahkan dalam pengelolaan beban kerja kepada pegawai;
  - e. Memudahkan pembagian tugas kerja secara tim;
  - f. Pencetakan data wajib pajak menjadi lebih cepat;
  - g. Tidak membutuhkan tenaga kerja yang banyak;
2. Kendala
  - a. Sering terjadi gangguan pada internet dan masalah dari *server* pusat.
  - b. Adakalanya terjadi *error* saat aplikasi diakses.
  - c. Masalah teknis seperti kabel-kabel yang tidak tertata dengan rapi yang membuat koneksi internet tidak stabil.
  - d. Beberapa pegawai yang mengalami kesulitan saat mengakses aplikasi yang baru diperbaharui.
  - e. *Server* untuk *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Registrasi* dan *e-Billing* yang masih terpisah, sehingga wajib pajak tidak bisa mengurus laporannya sekaligus. Wajib pajak harus menunggu laporan sebelumnya untuk menyelesaikan laporan berikutnya.
  - f. Ketika ada perubahan sistem aplikasi dari pusat, pihak dari KPP Pratama Manado lambat melakukan penyesuaian.

- g. Kesulitan mencari data-data wajib pajak yang mendaftar sebelum diterapkannya Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado.
- h. Seksi Pengolahan Data dan Informasi serta *Operator Console* membantu pegawai dalam berbagai masalah teknis mengenai sistem informasi

### **Pengawasan dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan.**

- a. Ada bagian khusus yang mengawasi pegawai di KPP Pratama Manado. Pengawasan dari bagian struktur organisasi KPP Pratama Manado oleh Sub Bagian Umum, Kepatuhan Internal, dan pengasawan dari luar struktur organisasi KPP Pratama Manado oleh Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak.
- b. Sebelum mengakses komputer, pegawai diwajibkan untuk *login* dengan menggunakan *username* dan *password* masing-masing.
- c. Kegiatan pegawai yang mengakses komputer diawasi oleh Kepatuhan Internal secara *online*.
- d. Pengawasan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dengan sarana Sistem Informasi menggunakan sidik jari.
- e. Pengawasan untuk meningkatkan keamanan wilayah kantor dengan sarana Sistem Informasi menggunakan *CCTV*.

### **Perbedaan sebelum Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan sesudah Penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan.**

Tabel 1 berikut menyajikan Perbedaan sebelum Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan sesudah Penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan berdasarkan hasil wawancara informan.

**Tabel 1. Perbedaan Sebelum dan Sesudah Penerapan SIM di KPP Pratama Manado**

Sumber: hasil wawancara dengan Informan

### **Pembahasan**

#### **Fungsi Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Pegawai KPP Pratama Manado di Seksi**

<b>Sebelum Penerapan SIM di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan</b>	<b>Sesudah Penerapan SIM di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan</b>
Pengurusan pelaporan perpajakan wajib pajak dilakukan secara manual menggunakan sistem dari meja ke meja.	Pengurusan pelaporan perpajakan wajib pajak dilakukan menggunakan aplikasi online .
Proses pembuatan pelaporan perpajakan memakan waktu sampai berminggu-minggu untuk selesai.	Proses pembuatan pelaporan memakan waktu satu hari untuk selesai.
Penggunaan tenaga kerja pegawai honorer yang banyak dalam pengurusan berkas yang menumpuk.	Penggunaan tenaga kerja honorer lebih diperkecil dan dioptimalisasi.
Pegawai mengetahui kalau ada pemberitahuan atau kasus jika ada berkas masuk.	Pegawai mengetahui ada pemberitahuan atau kasus secara otomatis jika <i>login</i> ke dalam aplikasi SIDJP.
Absensi kehadiran pegawai menggunakan tanda tangan di buku absen.	Absensi kehadiran pegawai menggunakan mesin sidik jari.
Pegawai dimonitoring oleh atasan secara manual	Pegawai dimonitoring oleh atasan secara <i>online</i> dari sistem.
Sistem Pengawasan dilakukan oleh Sub Bagian Umum.	Sistem Pengawasan dilakukan oleh Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.

### **Pelayanan**

Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk pegawai di Seksi Pelayanan Pajak berfungsi sebagai sistem yang meningkatkan pekerjaan pegawai dalam tugas pengadministrasian dokumen, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, penyuluhan perpajakan serta pelaksanaan registrasi Wajib Pajak secara tepat waktu dan akurat.

Perangkat pendukung kinerja dengan penggunaan aplikasi *software* buatan khusus dari Direktorat Jendral Pajak yaitu aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP). Aplikasi SIDJP dibuat untuk menyederhanakan prosedur dalam proses administrasi perpajakan. KPP pratama Manado berusaha membuat Sistem Elektronik perpajakan berjalan dengan baik. Dapat dilihat juga dari adanya elektronik sistem berupa *e-SPT, e-Filing, e-Registrasi dan e-Billing* untuk pelaporan wajib pajak secara online.

Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan di KPP Pratama Manado juga berguna untuk memberikan seluruh informasi dari pegawai. Seperti yang dikatakan oleh informan dari hasil wawancara, aplikasi SIDJP yang digunakan pegawai bisa merekam hasil pekerjaan dari pegawai sehingga ada data historisnya yang bisa jadi alat untuk mengukur prestasi pegawai. Aplikasi tersebut terhubung dengan internet yang hanya bisa diakses oleh pegawai DJP dengan sistem *login* sehingga tidak dapat diakses oleh pihak luar.

Penggunaan teknologi informasi adalah sebagai pendukung penerapan Sistem Informasi Manajemen di dalam suatu organisasi. Perangkat teknologi informasi terdiri dari *Computer Hardware, Computer Software, Data Management technology, Networking and telecommunications technology*, dan *World Wide Web* (Laudon dan Laudon, 2013:52). Di penelitian ini, peneliti menemukan beberapa perangkat teknologi informasi yang mendukung fungsi dari penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama:

- a. *Computer Hardware* perangkat keras komputer. Komputer sebagai sarana menjalankan perangkat lunak. Ada juga media cetak untuk mencetak kartu NPWP dan dokumen-dokumen lainnya.
- b. *Computer Software* perangkat lunak yang digunakan oleh pegawai untuk mengolah informasi data. SIDJP adalah aplikasi yang dipakai oleh pegawai untuk mengolah informasi data dari wajib pajak. SIDJP juga dipakai oleh pihak manajemen untuk mengolah informasi data dari pegawai.
- c. *Data Management technology* perangkat untuk menyimpan informasi data pegawai dan wajib pajak yang disediakan oleh KPP Pratama Manado maupun penyimpanan data dari DJP yang berupa *server*. Semua informasi data yang sudah diolah tersimpan di server pusat DJP.
- d. *Networking and telecommunications technology* Internet atau jaringan komunikasi yang saling terhubung. Internet yang menghubungkan aplikasi pada *server* DJP dalam penyimpanan data. Internet juga dipakai manajemen untuk mengawasi proses dan hasil olahan informasi data.
- e. *World Wide Web* layanan *website* yang disediakan DJP untuk mempermudah wajib pajak mendapatkan informasi dan mengurus administrasi tentang pajak.

Beberapa perangkat di atas tentunya dijalankan oleh sumber daya manusia sebagai pengguna sarana sistem informasi tersebut. Seperti pegawai di Seksi Pelayanan, wajib pajak maupun dari bagian manajemennya.

## **Manfaat dan Kendala dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Pegawai KPP Pratama Manado di Seksi Pelayanan**

### **1. Manfaat**

Kegiatan Sistem Informasi Manajemen tidak hanya terbatas pada pemberian maupun penerimaan data atau informasi, tetapi juga harus didukung oleh adanya daya kerja yang relevan, tepat waktu dan akurat sehingga memberikan manfaat bagi pegawai.

Manfaat yang dirasakan dalam pekerjaan, sangat besar jika dibandingkan dengan sistem manual:

- a. Efisiensi Waktu  
Kegiatan pelayanan wajib pajak maupun pelacakan informasi data pegawai menjadi lebih mudah dan cepat;
- b. Akurasi Data  
Mendapatkan informasi dan data dari wajib pajak yang lebih tepat;
- c. Efektifitas Kinerja  
Memudahkan dalam pengelolaan beban kerja kepada pegawai dan tidak perlu dikerjakan oleh banyak orang;
- d. Manajemen Kelompok  
Memudahkan pembagian tugas kerja secara tim;

### **2. Kendala**

Disamping manfaat menguntungkan yang didapatkan oleh pegawai dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan, pegawai masih menemukan kendalanya. Kendala-kendalanya yaitu:

- a. *Internet Dependant* (Ketergantungan terhadap jaringan internet)  
Tidak berfungsi apabila terjadi gangguan koneksi internet dan dari server pusat
- b. *Application Bug* (gangguan aplikasi)  
Adakalanya terjadi *error* saat aplikasi diakses sehingga terjadi perubahan sistem saat *software* diperbarui
- c. Perawatan Rumit  
Masalah teknis seperti kabel-kabel yang tidak tertata dengan rapi yang membuat koneksi internet tidak stabil

Gangguan internet merupakan fenomena umum dalam penerapan sistem informasi dengan menggunakan jaringan internet. Gangguan internet datang dari *provider* atau penyedia internet yang dipakai, sehingga masalah tersebut tentu di luar kendali dari KPP Pratama Manado. Namun kendala-kendala sistem informasi yang disebabkan oleh masalah teknis internal adalah salah satu tanggung jawab manajemen dari KPP Pratama Manado. Seperti kabel-kabel yang tidak tertata dengan baik yang membuat internet tidak stabil. Juga aplikasi yang sering *error* yang membuat pekerjaan pegawai yang memanfaatkan sistem informasi menjadi terhambat bahkan tertunda. Adapun upaya alternatif yang dilakukan oleh pegawai ketika mendapatkan kendala-kendala tersebut. Misalnya, ketika aplikasi tidak dapat diakses, maka pegawai akan bekerja secara manual. Dalam hal ini pekerjaan menjadi tidak efisien dan lebih memakan waktu.

### **Pengawasan dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan**

Pengawasan diciptakan karena ada kejadian-kejadian merugikan yang pernah terjadi di suatu organisasi yang tidak dapat terselesaikan. Untuk menghindari suatu hal yang merugikan terjadi, maka dibutuhkanlah pengawasan. Dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen yang baik, tentu juga harus ada pengawasan yang baik agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Apalagi dalam pengurusan administrasi perpajakan.

Dari hasil temuan penelitian di atas, informan menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan telah terawasi dengan baik. Ada bagian khusus dalam pengawasan pegawai, termasuk pengawasan Sistem Informasi Manajemen itu sendiri. Pengawasan itu dilakukan oleh Sub Bagian Umum dan Unit Kepatuhan Internal yang adalah bagian dari struktur organisasi KPP Pratama Manado.

Upaya pengawasan yang dilakukan oleh KPP Pratama Manado salah satunya adalah pegawai diharuskan untuk *login* terlebih dahulu dengan masing-masing *username* dan *password* sebelum mengakses aplikasi di komputer pegawai. Dari aplikasi tersebut, bagian pengawasan bisa memantau kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pegawai di dalam aplikasi tersebut secara *online*, sehingga akan terhindar dari penyalahgunaan atau penyimpangan oleh pihak-pihak yang merugikan.

Ada juga pengawasan yang dilakukan oleh Seksi Pemeriksaan di mana tugasnya ialah memeriksa data online maupun data fisik dari wajib pajak sebelum di eksekusi oleh pegawai yang berada di Seksi Pelayanan.

Pengawasan juga dilakukan dalam bidang pemeliharaan dan perbaikan Sistem Informasi Manajemen. Jika ada gangguan teknis atau ada pegawai yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur sistem informasi, hal tersebut akan ditangani oleh *Operator Console* dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang bertugas sebagai pelayanan dukungan teknis komputer dan pemantauan aplikasi. Upaya ini dilakukan agar supaya pekerjaan tidak terhambat dan terus berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Pengawasan dari penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado sudah dilakukan dengan baik dan sudah sesuai dengan fungsinya. Hal itu bisa dilihat dari apa yang sudah dikaji di atas maupun dari data yang didapatkan, bahwa berkurangnya penyalahgunaan atau penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai maupun pihak yang tidak bertanggung jawab dalam pengadministrasian dan pengelolaan perpajakan di KPP Pratama Manado. Hal tersebut sesuai dengan fungsi pengawasan: (Feryanto dan Triana, 2015) “(1) Mencegah berbagai penyimpangan, (2) Memperbaiki penyimpangan yang terjadi, (3) Membuat organisasi dan kegiatan manajemen menjadi dinamis, (4) Mempertebal rasa tanggung jawab”.

## **Perbedaan Sebelum Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Sesudah Penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan**

Terlihat perbedaan yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah penerapan Sistem Informasi Manajemen di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan.

Dahulu, keterbatasan fitur pendukung informasi yang diterapkan di KPP Pratama Manado pada Seksi Pelayanan membuat alur informasi tidak lancar dan tidak tepat waktu, sehingga data yang akan diolah oleh pegawai juga ikut melambat. Misalnya, wajib pajak dalam mengurus laporannya harus berpindah dari meja ke meja yang lain, yang maksudnya adalah wajib pajak harus mengurus laporannya ke pegawai pelayanan pertama, setelah selesai lanjut ke pegawai pelayanan yang ke dua, dan seterusnya. Hal tersebut membutuhkan waktu yang lama dan sampai berminggu-minggu. Tenaga kerja yang dipakai juga harus banyak dalam mengurus dokumen-dokumen yang ada. Pengawasannya juga masih menggunakan cara pengawasan yang manual, sehingga pengawasannya menjadi terbatas dan tidak terawasi secara menyeluruh.

Berbeda dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen saat ini, sudah banyak fitur sistem informasi yang dapat digunakan pegawai, sehingga informasi yang didapat pegawai sangat cepat terbagi dan pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien. Seperti, wajib pajak bisa menyelesaikan laporannya di satu meja saja, bahkan bisa menyelesaikannya sendiri dengan pelayanan *online* melalui internet. Dengan penggunaan aplikasi SIDJP, pegawai bisa menyelesaikan laporan dari wajib pajak lebih efisien tanpa membutuhkan tenaga kerja yang banyak, kasus-kasus dan berita bisa diketahui melalui pemberitahuan yang muncul dalam aplikasi SIDJP, pengawasan juga bisa dilakukan melalui aplikasi SIDJP. Hal tersebut meningkatkan produktivitas pegawai di Seksi Pelayanan juga meningkatkan pengawasan terhadap pegawai maupun pengawasan terhadap sistem informasi yang diterapkan seperti yang sudah di bahas sebelumnya.

Itu artinya sistem yang dahulu kurang efektif dan efisien jika dibandingkan dengan sistem sekarang yang diterapkan KPP Pratama Manado. Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang diliputi dengan teknologi bisa menyelesaikan tujuan organisasi tanpa menguras energi yang banyak dengan efektif dan efisien.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan di KPP Pratama Manado berguna untuk memberikan informasi dari seluruh pegawai. Ada pula beberapa perangkat sistem informasi yang dipakai sebagai pendukung kinerja pegawai. Perangkat sistem informasi utama yang digunakan pegawai adalah aplikasi yang bernama SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak). Dari aplikasi SIDJP ini pegawai pelayanan pajak bisa mengetahui dan mengolah data wajib pajak secara detail dan akurat.
2. Penyebab utama pekerjaan kurang efektif dan efisien adalah masalah informasi yang lambat dan tidak tepat yang didapatkan oleh pegawai. Maka dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen, pegawai yang ada di Seksi Pelayanan mendapatkan manfaat dalam pekerjaan sangat besar dibandingkan dengan sistem manual. Semua kegiatan kerja sudah terhubung melalui internet.
3. Masih ada kendala-kendala yang didapatkan dalam penerapan tersebut. Ketergantungan pekerjaan terhadap aplikasi online membuat pegawai kesulitan melakukan pekerjaannya ketika internet sedang mengalami gangguan. Perawatan dari sarana prasarana dari sistem informasi yang ada juga menjadi pekerjaan yang harus diperhatikan bagi organisasi. Untuk bisa memahami dan bekerja menggunakan sistem berbasis aplikasi ini, diperlukan pelatihan khusus terhadap pegawai sebelum akan mengoperasikannya. Namun KPP Pratama Manado telah menyediakan Operator Console yang bertugas sebagai pelayanan dukungan teknis komputer dan pemantauan aplikasi sehingga ketika operator mendapat kendala, dapat diatasi dengan cepat.
4. Pengawasan sudah dilakukan dengan baik. Setiap pegawai harus memasukkan data unik masing-masing sebelum bisa mengoperasikan komputer kantor yang dapat terpantau oleh Sub Bagian Umum/Kepatuhan Internal sehingga mempersempit kemungkinan terjadinya penyalahgunaan. Apabila pun terjadi pelanggaran terhadap data yang tersimpan pada server, maka pengawas akan dengan mudah mengidentifikasi pelakunya.
5. Berbeda dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen saat ini, sudah banyak fitur sistem informasi yang dapat digunakan pegawai, sehingga data yang didapat pegawai sangat cepat. Kegiatan kerja pun bisa dilakukan beberapa pegawai sekaligus secara tim dan pengelolaannya menjadi lebih efektif serta efisien.

- Nampak, hal tersebut meningkatkan produktivitas pegawai di Seksi Pelayanan juga memperketat pengawasan terhadap pegawai maupun terhadap data terkait Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan.
6. Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang diliputi dengan teknologi bisa menyelesaikan tujuan organisasi tanpa menguras energi yang banyak dengan efektif dan efisien.

### Saran

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Dalam waktu berkala perangkat komputer dan aplikasi harus diperbaharui terus menerus agar mendapatkan fungsi dan kualitas secara maksimal dari aplikasi tersebut, perencanaan penataan jaringan kabel LAN juga harus lebih diperhatikan untuk menghindari gangguan pada jaringan internet bagian internal yang nantinya akan memperlambat operasional kerja pegawai, serta mempertahankan bentuk-bentuk pengawasan dalam bentuk aplikasi dan individu yang mengawasi.
2. Pengarsipan berkas fisik wajib pajak alangkah baiknya ditingkatkan lagi prosedur penataannya, di gudang berkas. Prosedur pengarsipannya bisa diterapkan dengan Sistem Informasi Manajemen ditunjang beserta ketersediaan fasilitas teknologi informasi yang handal. Ada baiknya dalam gudang berkas ditambahkan unit komputer untuk mengoperasikan aplikasi kearsipan yang mampu menampilkan denah ruangan arsip dengan informasi kodefikasi rak arsip demi kemudahan pencarian berkas fisik pada saat diperlukan.
3. Penelitian dan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. Z. 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Pustaka Setia. Bandung
- Afandi, W.S. 2017. *Management information systems and their impact on job performance among employees in the private sector: SAUDI Telecommunications companies*. *International Journal of Computer Applications*, Volume 164 – No 11. <https://www.ijcaonline.org>. Diakses: 17 Agustus 2018
- AL-Gharaibeh, S. dan Malkawi, N. 2013. *The Impact of Management Information Systems on the Performance of Governmental Organizations- Study at Jordanian Ministry of Planning*. *International Journal of Business and Social Science*. Volume 4 No. 17. [http://ijbssnet.com/journals/Vol\\_4\\_No\\_17\\_Special\\_Issue\\_December\\_2013/13.pdf](http://ijbssnet.com/journals/Vol_4_No_17_Special_Issue_December_2013/13.pdf). Diakses: 9 April 2018
- Arifin, R. dan Helmi, M. 2016. *Pengantar Manajemen*. Penerbit Empat Dua, Malang
- Feriyanto, A. dan Shyta, E.T. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Mediaterra. Kebumen
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Rineka Cipta. Jakarta
- Laudon, K.C. dan Laudon, J.P. 2013. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 12<sup>th</sup> edition*. Pearson Education Limited.
- Miles, M. and Huberman, A.M. 2007, *Qualitative Data Analysis* (terjemahan), UI Press. Jakarta
- Nugroho, A. 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak Berbasis Objek dengan Metode USDP*. Andi. Yogyakarta.
- Rusijana, J. 2016. *Pengaruh Sistem Informasi SDM Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Rabbani Bandung*. *Jurnal Computech & Bisnis*, Volume 10, No. 1. <http://www.jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/viewFile/142/166> Diakses: 17 Agustus 2018
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung
- Sutabri, T. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*, Graha Ilmu. Yogyakarta