

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MEDIA PENAMPUNG SARAN DAN KELUHAN WAJIB PAJAK PADA UNIT PELAYANAN PAJAK DAERAH CIRACAS

¹ Hartanto Apriyadi dan ² Elis Sondang Dasawaty

¹Alumni Program Studi Sistem Informasi

²Staf Pengajar Program Studi Teknik Informatika

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Jl. Yos Sudarso Kav.87, Sunter Jakarta Utara 14350

<http://kwikkiangie.ac.id>

e-mail:² elis.sondang@kwikkiangie.ac.id

ABSTRACT

Within Ciracas Tax Unit Services, the distribution process of information to tax obligatory still executed by SMS services. Therefore SMS application which give ease to employee for distributing information through SMS is necessary. Ciracas Tax Unit Service did not have depository of media Suggestions and Complaints as well. This suggestions and complaints had its importance for improving their quality of services.

This depository of media suggestions and complaints information systems using SMS Gateway was developed by using language program of PHP and Mysql for its DBMS. In terms of gateway between computer and modem, gammu is used. This SMS gateway application will be use to manage incoming and outcoming messages like complaints and suggestions from tax obligatory for instance.

In this research , data collection was done by interviewing and direct observation by researcher. Within Ciracas Tax Unit Services area, In terms of distributing information through SMS and depositing tax obligatory complaints and suggestion are still using convetional ways.

This research, resulted in a SMS gateway information systems program for distributing information through SMS in effective and efficient ways, as well as being depository of tax obligatory complaints and suggestions

From this research, it can be concluded that this SMS Gateway information systems is very helpful for rapidly distributing information through SMS by services staff. Also This system could be good depository of complaints and suggestion that can provide clear and detail reports. For advice terms, make sure all devices that needed in this SMS Gateway information systems is properly installed and doing a regular maintainance for this systems.

Keywords : *Information System, SMS Gateway, Ciracas Tax Unit Services, Complaints,Suggestions*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem informasi merupakan hal yang sangat penting mengingat besarnya kebutuhan masyarakat, perusahaan, atau instansi akan informasi. Sistem informasi telah berkembang secara pesat seiring dengan teknologi informasi sebagai pendukung dan penunjangnya. Peran

teknologi dan sistem informasi sangat penting dan telah menjadi hal yang tidak dapat terlepas dalam segala bidang dan aspek kehidupan, baik di dalam politik, sosial, bisnis, perekonomian hingga pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dapat memberikan keunggulan dan menjadi pendukung keputusan bagi perusahaan atau suatu instansi. Hal ini mendorong penanganan data dan informasi yang lebih baik agar setiap unsur tersebut dapat

dilaksanakan dengan optimal. Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas proses pemberian informasi kepada wajib pajak masih diberikan menggunakan media yang paling umum digunakan yaitu secara lisan atau SMS yang tidak memiliki fitur mumpuni untuk menyampaikan informasi. Proses pemberian informasi melalui SMS membutuhkan banyak pekerjaan yang harus dilakukan staff pelayanan, sehingga pengiriman informasi memakan waktu yang lama karena proses pengerjaannya. Cakupan dalam pengiriman SMS terbatas karena harus dikirim satu per satu. Jika staff pelayanan ingin memberikan informasi jatuh tempo pembayaran PBB maka Staff pelayanan harus mengirimkan berulang kali sesuai jumlah wajib pajak yang ada di wilayah kecamatan Ciracas tersebut. Terkadang informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak juga tidak memiliki ketepatan waktu. Dalam artian informasi itu tidak selalu ada saat dibutuhkan oleh wajib pajak. Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas belum ada media untuk melihat jumlah saran dan keluhan yang masuk. Laporan untuk melihat jumlah saran dan keluhan per wilayah juga belum ada.

B. Identifikasi Masalah

Masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Belum memiliki media penampung saran dan keluhan.
2. Belum memiliki media untuk melihat jumlah saran dan keluhan.
3. Belum memiliki laporan untuk melihat jumlah saran dan keluhan per wilayah.
4. Pemberian informasi melalui SMS membutuhkan proses pekerjaan yang lama.
5. Cakupan pengiriman SMS terbatas.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari sistem informasi ini adalah mempermudah Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas untuk memberikan informasi secara efektif dan efisien kepada wajib pajak. Serta dapat menampung saran dan keluhan yang masuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Institusi

Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas dapat memberikan layanan dan tindakan yang cepat berdasarkan saran dan keluhan yang masuk.

2. Masyarakat

Wajib pajak dapat memberikan saran atau keluhan dengan mudah bagi Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas.

3. Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang penulis dapatkan selama kuliah di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School of Business.

METODE PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

1. Primer

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara ialah salah satu dari teknik pengumpulan data kualitatif. Dalam penelitian dilakukan wawancara dengan pertanyaan, sehingga responden dapat memberikan informasi yang tidak terbatas dan mendalam dari berbagai perspektif sesuai dengan masalah yang terjadi serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang sering terjadi. Wawancara ini dilakukan dengan salah satu pegawai IT pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas.

b. Observasi Langsung

Melakukan observasi dengan melihat dan meninjau langsung bagaimana prosedur dan cara kerja pengelolaan sehingga diperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan operasi pada UPPD Ciracas. Dari observasi dapat disimpulkan bahwa Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas belum memiliki media penampung saran dan keluhan. Staff pelayanan juga memiliki kesulitan dalam mengirimkan informasi dalam jumlah yang banyak.

2. Sekunder

a. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan

mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

B. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Marilyn Litchman adalah upaya yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi dengan mata kepalanya sendiri sebagai sebuah penyaring. Upaya ini melibatkan wawancara yang dalam serta observasi perilaku manusia yang alami di dalam lingkungan sosial. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan tiga komponen analisis, yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu .

2. Penyajian Data

Penyajian data dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang harus dilakukan, menganalisis ataukah tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian

kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

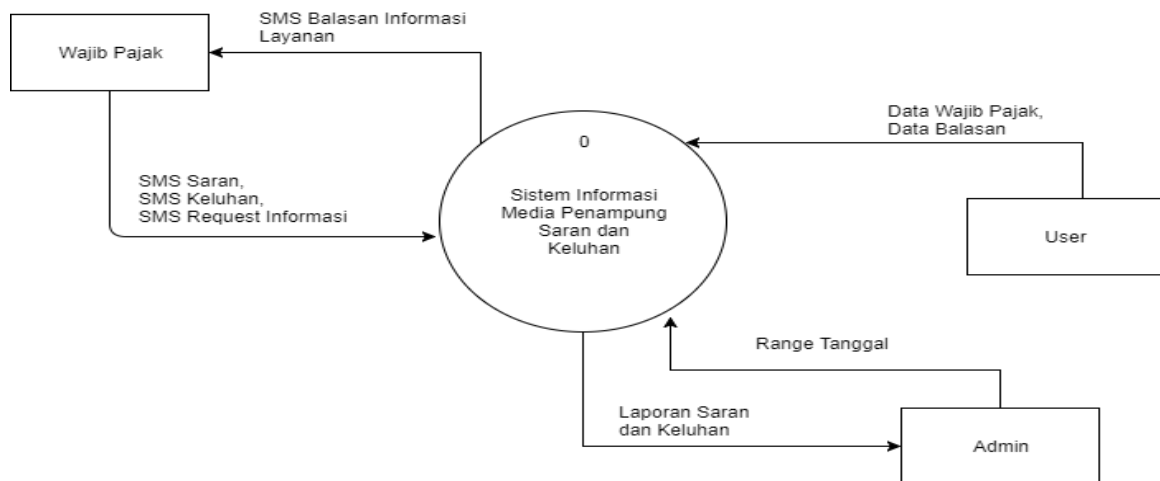
A. Rancangan Sistem

Dalam pembuatan sistem informasi media penampung saran dan keluhan dengan menggunakan SMS Gateway ini penulis akan merancang sistem dengan Data Flow Diagram yang akan memperlihatkan bagaimana aliran informasi dan transformasi data dalam suatu data informasi dan digunakan untuk merancang logika sebuah program atau rincian pemrosesan data. Unified Modelling Language juga akan digunakan untuk memodelkan sistem dengan Use Case Diagram yang mendeskripsikan fungsi sistem dari sudut pandang pengguna dan dengan cara dan terminologi yang mereka pahami.

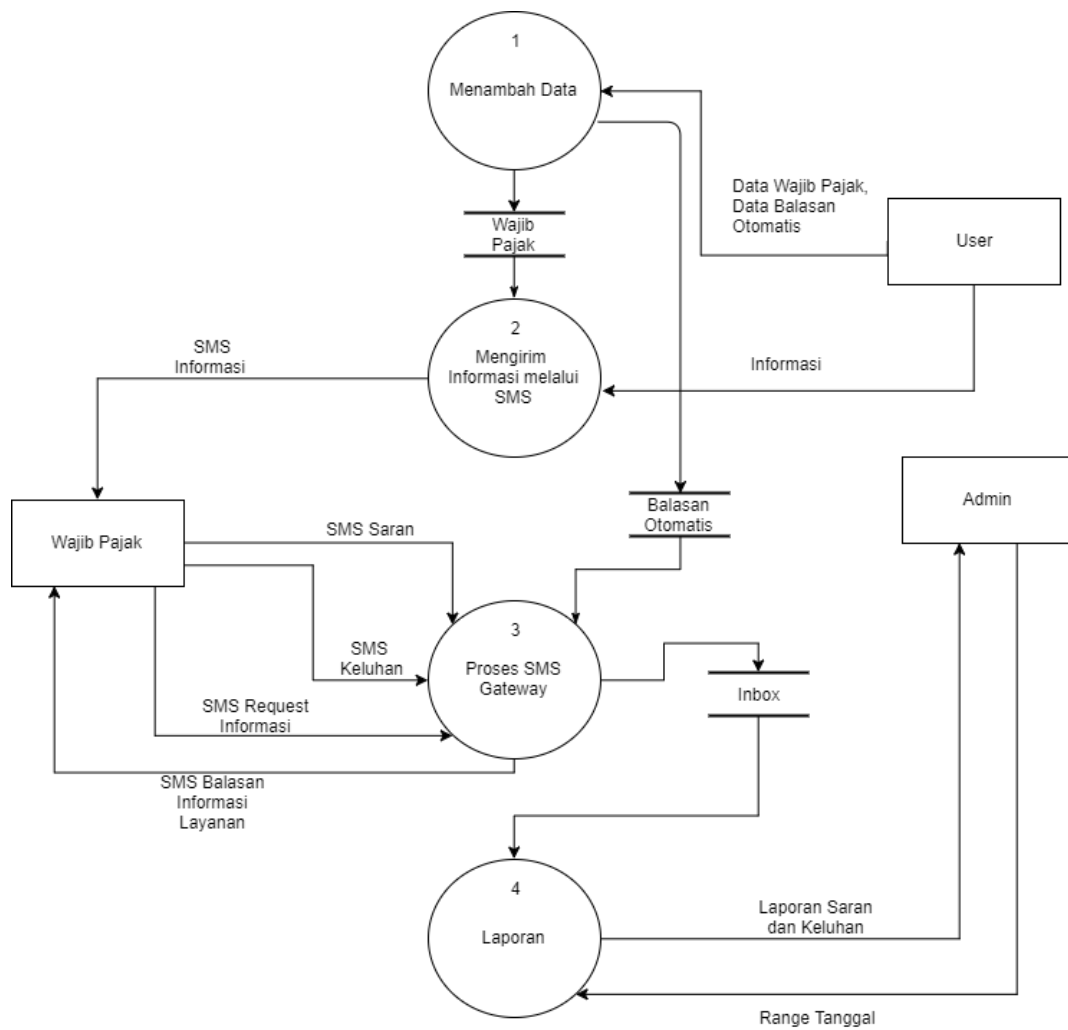
1. Data Flow Diagram

Diagram konteks merupakan diagram yang memperlihatkan sistem sebagai satu proses. Tujuannya adalah untuk memberikan pandangan umum suatu sistem. Diagram konteks menunjukkan sebuah proses yang berinteraksi dengan lingkungannya. Diagram konteks dalam sistem informasi media penampung saran dan keluhan ini dipengaruhi oleh 3 terminator, yaitu user, admin dan wajib pajak . Diagram konteks sistem ini dapat dilihat pada Gambar 1.

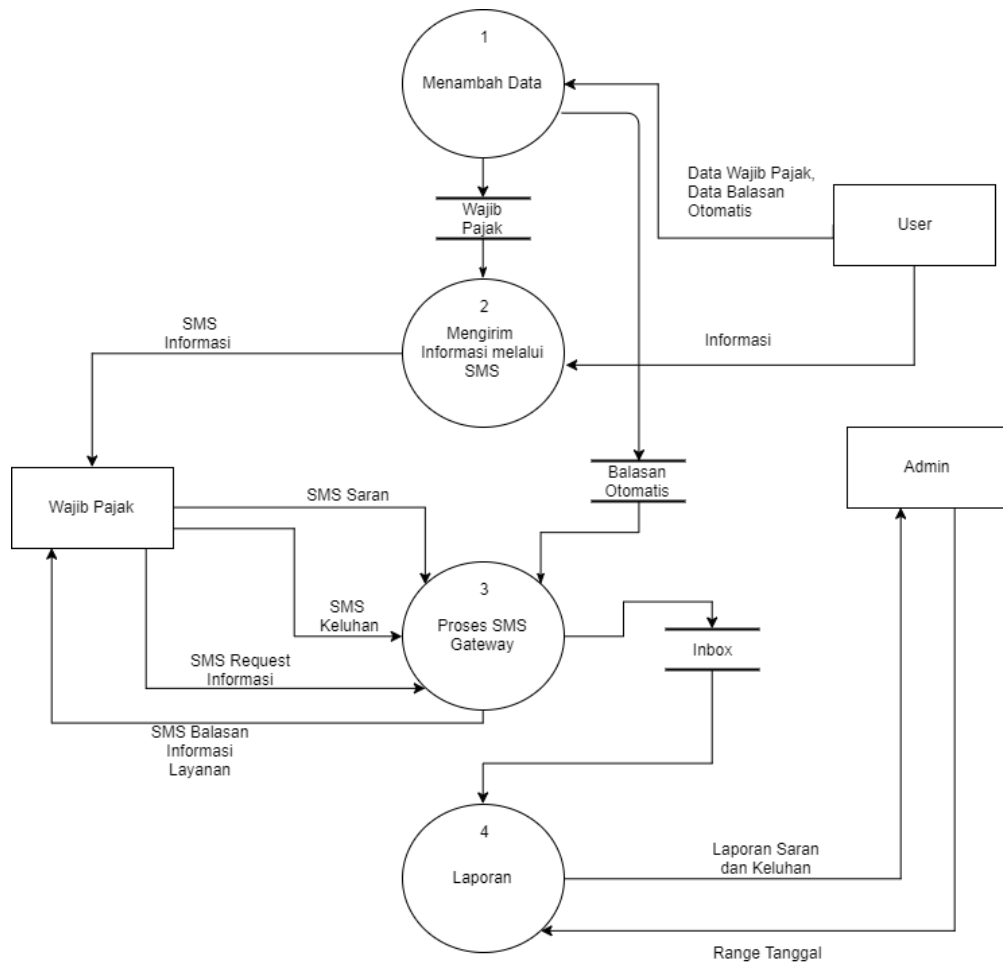
Pada diagram level 1 memberikan gambaran mengenai proses-proses apa saja yang akan dilakukan dengan entitas eksternal yang ada, yaitu wajib pajak, user, dan admin. Proses-proses ini adalah menambah data, mengirim informasi melalui SMS, proses SMS Gateway, dan laporan. Diagram level 0 ini dapat dilihat pada gambar 2.



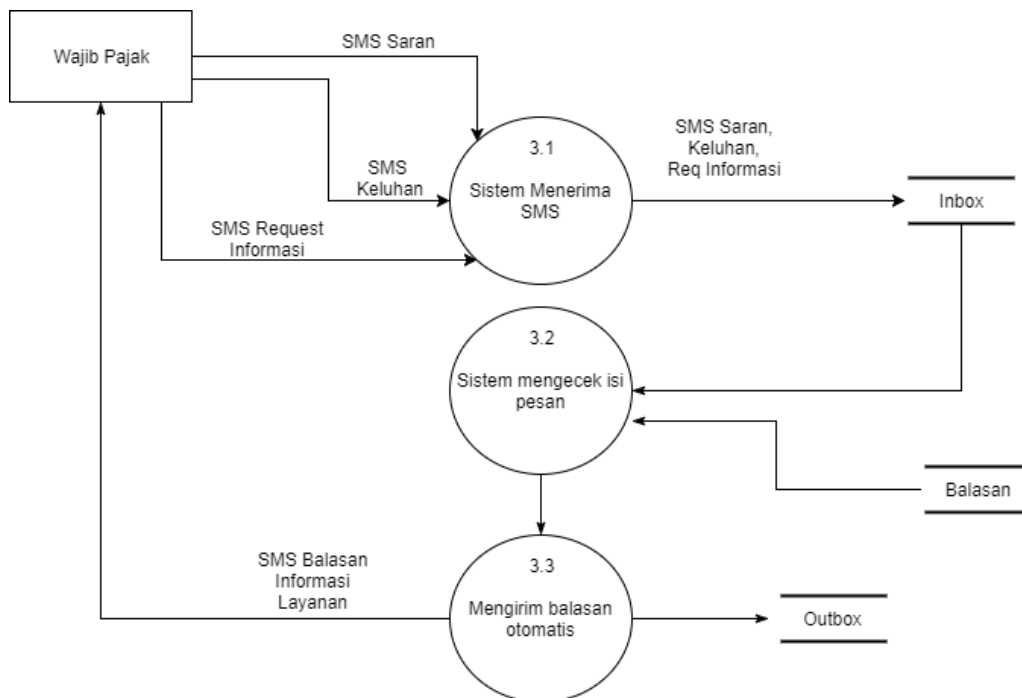
Gambar 1. Diagram Konteks
 Sumber : Data Olahan Penulis



Gambar 2. Diagram Level 1
 Sumber : Data Olahan Penulis



Gambar 2. Diagram Level 1
 Sumber : Data Olahan Penulis

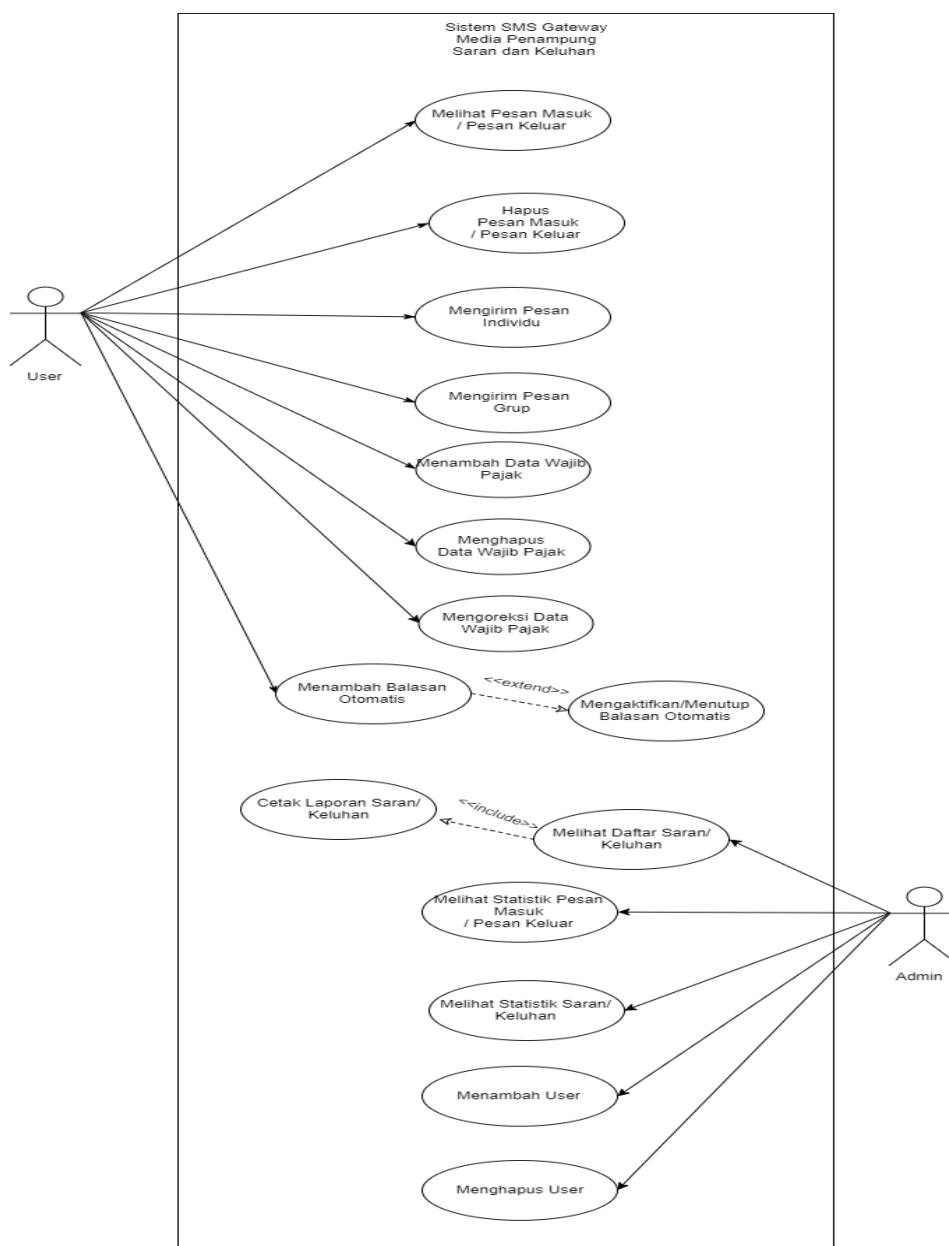


Gambar 3 Diagram Level
 Sumber: Data olahan penulis

Pada diagram level 2 memberikan gambaran mengenai proses-proses yang lebih detail. Diagram ini akan menjelaskan proses *sms gateway* dari diagram level 0 secara lebih rinci dengan aliran data yang sama. Dimana dalam proses ke 3 yaitu proses *SMS Gateway* terdiri dari 3 buah proses lagi, yaitu sistem menerima *SMS*, sistem mengecek isi pesan, dan mengirim balasan otomatis. Diagram level 1 ini dapat dilihat pada gambar 3.

Use Case Diagram yang mendeskripsikan fungsi sistem dari sudut pandang pengguna dan dengan cara dan terminologi yang mereka pahami. Dalam Use Case Diagram Sistem *SMS Gateway* media penampung saran dan keluhan ini terdapat 2 aktor yaitu *user* yang merupakan pegawai dari bagian pelayanan dan *admin* yang merupakan pegawai *IT* dan kepala unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas itu sendiri. Berikut Use Case Diagram yang dapat dilihat pada gambar

2. Use Case Diagram



Gambar 4 Use Case Diagram

Sumber: Data olahan penulis

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan testing dan evaluasi sistem kesimpulan yang dapat ditarik dari sistem SMS Gateway Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas adalah proses penampungan saran dan keluhan dari wajib pajak yang sebelumnya dilakukan secara manual, menjadi lebih praktis. Sistem aplikasi SMS Gateway ini mampu menjadi media penampung saran dan keluhan. Dengan sistem ini, saran dan keluhan dari wajib pajak dapat ditampung dan disimpan sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan di lingkungan Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas. Sistem ini memberikan kemudahan dalam penghitungan jumlah saran dan keluhan yang sebelumnya dihitung secara manual. Sistem aplikasi SMS Gateway memberikan informasi yang lengkap tentang jumlah saran dan keluhan yang masuk. Jumlah saran dan keluhan yang masuk ditampilkan dalam grafik area berdasarkan wilayah kelurahan yang ada dalam kecamatan Ciracas. Sistem aplikasi SMS Gateway ini juga memberikan kemudahan bagi staff pelayanan untuk membuat laporan saran dan keluhan yang diklasifikasikan berdasarkan wilayah-wilayah di kecamatan Ciracas. Laporan saran dan keluhan ini dibuat dalam range tanggal tertentu yang dibutuhkan untuk dicetak sebagai laporan. Dengan penerapan sistem aplikasi SMS Gateway ini maka kesulitan staff pelayanan dalam memberikan informasi berupa pesan SMS dapat diatasi. Sistem ini memiliki kinerja yang efektif dan efisien yang dapat mengurangi beban pekerjaan untuk pemberian pesan yang diberikan oleh staff pelayanan pajak kepada wajib pajak. Sistem Aplikasi SMS Gateway ini memberikan kemudahan bagi mampu melakukan SMS Broadcast sesuai dengan grup yang dipilih sehingga pemberian informasi bisa diberikan sekaligus. Aplikasi ini memiliki cakupan pengiriman SMS yang lebih luas dibandingkan dengan metode SMS konvensional.

Saran untuk aplikasi SMS Gateway ini adalah melakukan pemeliharaan secara berkala untuk memperbaiki masalah yang ditemukan selama penggunaan aplikasi. Pengguna perlu memastikan pemasangan perangkat sudah tepat dan kompatibel untuk dapat menjalankan aplikasi dengan baik serta melakukan pengisian pulsa secara berkala untuk memastikan pesan dapat terkirim oleh operator provider. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk

melakukan pengelompokan saran dan keluhan wajib pajak berdasarkan jenis pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Basuki, Awan P. 2016. Membangun aplikasi *SMS Gateway* berbasis web. Yogyakarta : Lokomedia

Bell and Luddington, 2006, “*Coping With Customer Complaints*“, Journal of Service Research, Vol. 8 No. 221.

Elmasri Ramez., Shamkant B. Navathe. 2011. *Fundamental of Database System*. Boston : Pearson Education.

Keller,K.L., Philip Kotler. 2012. *Marketing Management*, edisi ke-14. New Jersey : Pearson Education.

Lichman, Marilyn.2013.*Qualitative Research In Education*. California : Sage. Marco, Tom(1978) . *Simbol-simbol DFD*, sumber:

<http://informatikasainsit.blogspot.co.id/2016/11/daftar-simbol-dfd-data-flow-diagram.html> (diakses Juli 2017).

O. Brien, James A, dan George M. Marakas (2014), *Management Information Systems*, Edisi ke-9, Jakarta: Salemba Empat.

O’Brien, James A. 2005. *Introduction to Information System*, edisi ke-12. New York : McGraw-Hill.

Priyanto Hidayatullah dan Jauhari Khairul Kawistara (2017), *Pemrograman Web*, Edisi revisi, Bandung : Informatika.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2010. Peraturan Daerah No. 11 Tahun 2010 tentang Pajak Hotel. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2010. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pajak Air Tanah.Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2010. Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2011. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2011. Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2015. Peraturan

Daerah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pajak Hiburan. Sekretariat Negara. Jakarta.

Rumbaugh, James., Ivar J., dan Grady Booch. 2005. *The Unified Modelling Language Reference Manual*, edisi ke-2. Boston : Pearson Education.

Suehring, Steve. 2002. *Mysql Bible*. New York : Wiley Publishing.

Whitten, Jaffrey L., Loonie D. Bentley. 2007 *Systems Analysis and Design Method*, edisi ke-7. New York : McGraw-Hill.