**Sistem Informasi Manajemen**

“Impelementasi Sistem Informasi Manajemen pada Direktorak Jendral Pajak”



Disusun Oleh

Cevin Willmart 125020305111003

M. Showabi 125020305111004

Rachmat Hidayat 125020307111030

Rudi Ernando F. 125020307111041

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Brawijaya

Malang

Sejak tahun 1983, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan sistem self assesment serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak.

Pengembangan SI Ditjen Pajak dimulai awal 90-an, yaitu dengan penerapan NPCS yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Pada awal 1994, mulai diperkenalkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) untuk menggantikan NPCS yang berfungsi sebagai sarana pengawasan SPT sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan. Di bidang PBB diperkenalkan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Pada tahun 2002, DJP mengimplementasikan penggunaan SAPT di KPP WP Besar dan hal tersebut masih terus digunakan sampai saat ini di KPP WP Besar. Selain itu Ditjen Pajak juga menerapkan aplikasi baru meliputi:

1. Situs Internet Ditjen Pajak (http://www.pajak.go.id) yang memuat peraturan perpajakan dan informasi perpajakan.
2. Pengembangan knowledge base di beberapa kanwil yang berisi petunjuk praktis tentang beberapa permasalahan di bidang perpajakan yang dapat dijadikan pedoman oleh fiskus dalam menjawab pertanyaan dari wajib pajak.
3. Situs Intranet Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan sarana komunikasi internal Ditjen Pajak dan sekaligus pintu masuk menuju program aplikasi PK-PM dan MP3.
4. Program aplikasi PK-PM yang berfungsi untuk menyandingkan Faktur Pajak Masukan PKP Pembeli dengan Faktur Pajak Keluaran PKP Penjual.
5. Program aplikasi "kriteria seleksi" sebagai sarana pemilihan pemeriksaan pajak berdasarkan tingkat resiko.
6. Program Aplikasi Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3) yang berfungsi untuk memonitor dan mengawasi penerimaan pajak secara online.
7. Program aplikasi e-registration (e-reg), sistem pendaftaran wajib pajak (memperoleh NPWP) secara online.
8. Program aplikasi e-filing, sistem menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara on-line. Program aplikasi e-SPT yang merupakan sarana bagi wajib pajak untuk dapatmenyampaikan SPT melalui media elektronik.
9. Sistem Informasi Geografis (SIG) yang telah dikembangkan menjadi suatu "smart map" sehingga dapat memuat info rinci yang terkait dengan suatu nomor objek pajak (NOP).
10. Program terbaru adalah pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) untuk menggantikan SIP. Sistem ini dikembangkan hanya pada kantor yang telah menerapkan administrasi modern.

Secara bertahap Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di DJP akan dikembangkan kepada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP). Pada awalnya SIP yang sudah dimodifikasi terlebih dahulu yaitu pada tahun 2005 yang dikenal dengan nama SIPMOD Unix karena berbasis Linux Unix, sehingga dapat diaplikasikan dengan kebutuhan struktur organisasi yang baru yaitu awalnya sistem yang berorientasi ke jenis pajak kemudian dimodifikasi kepada sistem yang berorientasi ke fungsi struktur organisasi. Pada perkembangan berikutnya SIPMOD Unix ini dikembangkan untuk dapat beroperasi dengan basis Windows pada tahun 2008 yang disebut dengan SIPMOD 10g. Saat ini KPP Madya dan KPP Pratama Jawa (kecuali Jatim) telah menggunakan SIDJP, demikian juga KPP Madya luar Jawa. Sedangkan sisanya menggunakan SIPMOD 10g. Selanjutnya SIP modifikasi ini akan digantikan dengan SI-DJP yang menggunakan database yang tersentralisasi untuk mendukung seluruh kegiatan.

**Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)**

Sistem Informasi DJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor moderen DJP dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat. Terdapat empat komponen utama dalam SI DJP yaitu core system; pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi, dan manajemen kasus; workflow sistem; serta profil wajib pajak. Tujuan utama dibentuknya sistem informasi DJP ini terutama adalah diharapkan dapat menghasilkan profil wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengerahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak.

Implementasi SIDJP sebagai berikut:

1. SAPT (Sistem Aplikasi Pajak Terpadu) dan SIMPP diterapkan pada 2 kantor LTO dan KPPBUMN. SAPT pada dasarnya memiliki kesamaan dengan SIDJP. Rencananya mulai tahun 2009 SAPT akan diganti dengan SIDJP. Database SAPT ada di Kanwil LTO.
2. MTO dan KPP pada Kanwil khusus mengaplikasikan SIDJP dan SIMPP. Pada LTO, MTO dan KPP Khusus sistem tidak melayani PBB, jadi tidak mengaplikasikan SISMIOP/SIG.
3. STO mengaplikasikan beberapa sistem informasi yaitu SIPMod, SIDJP dan SISMIOP/SIG, dan SIMPP. Pelaksanaannya adalah sebagai berikut, untuk tahap awal modernisasi konfigurasi sistem informasi adalah SIPMod-SISMIOP/SIG-SIMPP. Pada tahap berikutnya SIPMod diganti SIDJP sehingga konfigurasi sistem informasi menjadi SIDJP-SISMIOP/SIG-SIMPP. Ketiga sistem informasi tersebut belum terintegrasi. Masih dalam upaya penyatuan.
4. Database SIDJP ada di Kantor Pusat DJP, SAPT ada di Kanwil LTO.
5. Direncanakan seluruh tipe kantor akan menerapkan SIDJP.

Namun demikian, pada implementasi sistem informasi tersebut terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh DJP,antara lain:

1. Sistem informasi belum terintegrasi.

2. Pengembangan SI oleh vendor Jatis hanya fokus untuk menggatikan SIP

3. Terdapat masalah pada migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP

4. Inefisiensi pemrosesan data dan data redundancy

5. Transfer of knowledge dan source code SIDJP tidak dilakukan dengan baik oleh Jatis.

Ketika melakukan modernisasi administrasi dan penggabungan fungsi, yang terjadi hanya memindahkan SIP, SMPP, dan/atau SISMIOP-SIG kedalam satu unit kantor yaitu KPP. Pengembangan SIDJP oleh Jatis hanya fokus untuk menggantikan SIP. Sedangkan fungsi SSIMPP (pemeriksaan dan penyidikan), SISMIOP-SIG (pelayanan PBB) tidak dimasukkan dalam proyek pengembangan SIDJP. Hal ini terkait scope pengembangan sistem informasi dari perencana SI yang memang tidak/belum mengintegrasikan fungsi-fungsi SI yang sudah ada. Akibatnya penerapan SI masih belum terintegrasi. Saat ini ada upaya untuk membuat interface antar sistem informasi tersebut dan penggabungan server PBB dan Data Center DJP. Fase implementasi atas instalasi IS SIDJP adalah parallel strategy. Pada tahap awal modernisasi administrasi, KPP mengimplementasikan SIPMod menggantikan SIP, kemudian menginstal SIDJP. KPP adalah unit kerja yang memberikan pelayanan publik, oleh karena itu sistem informasi harus tetap berjalan. Strategy parallel dipilih karena modernisasi dilakukan secara bertahap dan membutuhkan persiapan infrastruktur yang besar dan cukup komplek. Akibatnya adalah "kelelahan" dari tim pelaksana pengembang sistem dan pengguna sistem itu sendiri. Selain memiliki keunggulan sebagaimana SAPT yaitu adanya work flow dan case management, SIDJP juga memiliki kelemahan yaitu ketika beban kerja tinggi maka kinerja SIDJP menjadi lamban atau bahkan 'hang'. Padahal SIDJP baru diterapkan dibeberapa KPP, apalagi jika seluruh KPP dan unit vertikal lainnya menerapkan. Salah satu penyebabnya adalah SIDJP tersentralisasi di Kantor Pusat DJP.

Jadi pada intinya terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem informasi DJP di kantor-kantor pajak saat ini. Kendala tersebut adalah berkisar mengenai kendala teknis dan kendala komitmen yang telah terbentuk antara DJP dengan pengembang. Diperlukan suatu kerangka kerja dan kesepakatan yang jelas serta komitmen yang tegas dari pengembang dalam mengerjakan proyek sistem informasi ini agar ke depan, masalah-masalah seperti ini dapat diselesaikan dengan baik mengingat SIDJP yang saat ini masih memiliki beberapa kelemahan mendasar telah menjadi urgensi yang menuntut kerja keras dari semua pihak untuk lebih dikembangkan dan mengurangi kelemahan yang ada demi kinerja DJP di masa depan.

**Dampak Pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak sebagai Salah Satu Bagian dari Upaya Modernisasi Perpajakan**

Disamping pembentukan kantor dan penerapan sistem modern, modernisasi perpajakan lebih lanjut ditandai dengan penggunaan sistem informasi dalam pelayanan perpajakan seperti online payment, e-SPT, e-Registration, dan sistem informasi DJP, dsb.  Penerapan ini berdampak positif pada pencapaian tujuan pajak secara umum maupun secara khusus. Dampaknya antara lain:

***1. Dari sisi penerimaan***

Penerimaan pajak pada awal reformasi perpajakan (tahun 1983) masih dibawah 20% APBN setiap tahunnya. Tetapi dengan adanya modernisasi perpajakan yang didalamnya termasuk penerapan sistem informasi DJP, penerimaan negara meningkat secara signifikan dan dari 20% menjadi 75% setiap tahunnya walaupun hal tersebut masih jauh dari apa yang sudah dianggarkan oleh negara melalui APBN. Penerimaan perpajakan selama periode 2005-2008 mengalami peningkatan secara signifikan dari Rp347,0 triliun pada tahun 2005 menjadi Rp658,7 triliun pada tahun 2008, atau rata-rata tumbuh sebesar 23,8 persen. Peningkatan tersebut terjadi pada seluruh pos penerimaan, terutama pos penerimaan PPh, PPN dan PPnBM, dan cukai.

Secara rata-rata dari tahun 2005-2008, PPh tumbuh sebesar 23,1 persen, PPN dan PPnBM tumbuh sebesar 27,4 persen, dan cukai tumbuh 15,5 persen. Faktor utama yang berpengaruh pada meningkatnya penerimaan perpajakan adalah perbaikan sistem administrasi perpajakan termasuk didalamnya pengembangan sistem informasi DJP sebagai bagian dari kegiatan modernisasi administrasi di bidang perpajakan, kepabeanan, dan cukai.

Pada tahun 2009, penerimaan perpajakan ditargetkan mencapai Rp652,1 triliun atau 12,0 persen terhadap PDB, terdiri dari pajak dalam negeri Rp632,1 triliun dan pajak perdagangan internasional Rp20,0 triliun. Angka penerimaan ini akan semakin meningkat dari tahun ke tahun.

***2. Dari sisi bisnis proses***

Pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh case management system dalam workflow system dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis e-system seperti e-SPT, e-Filing, e-Payment, e-Registration, dan e-Counceling meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya perbaikan business process ditandai dengan adanya builtin control system dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai internal check. Maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan. Selain itu, pengembangan SI juga menyediakan e-Registration untuk mendaftarkan diri sebagai WP. Adanya eSPT untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi paperless. Penyampaian laporan pajak melalui e-Filing. Maupun pembayaran pajak (sementara ini baru hanya untuk PBB) melalui e-Payment, yakni ATM. Semua pelayanan perpajakan tersebut memudahkan wajib pajak dan dilakukan secara gratis.

***3. Dari sisi kepuasan wajib pajak***

Survei yang dilakukan AC Nielsen tahun 2010, sebuah lembaga survei internasional yang independen, merilis hasilnya bahwa indeks kepuasan WP (eQ Index) adalah 81. Artinya, makin tinggi indeksnya, makin baik. Berada di atas rata-rata pelayanan umum instansi pemerintah lainnya di Indonesia yaitu 75. Juga di atas beberapa negara sekitar, seperti, Hong Kong 71 dan India 78.

Juga survei The World Group yang dirilis September 2010, terjadi peningkatan peringkat pajak Indonesia dari 135 naik jadi 123. Terlihat bahwa terjadi kemudahan dan kenyamanan WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

**Kesimpulan**

1. Dalam proses pengembangan dan implementasi sistem informasi DJP juga tidak terlepas dari resiko proyek dan resiko teknis. Resiko proyek dan resiko teknis yang dihadapi DJP antara lain :

* Sistem informasi belum terintegrasi.
* Pengembangan SI oleh vendor Jatis hanya fokus untuk menggatikan SIP
* Terdapat masalah pada migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP
* Inefisiensi pemrosesan data dan data redundancy
* Transfer of knowledge dan source code SIDJP tidak dilakukan dengan baik oleh Jatis.
* Ketika melakukan modernisasi administrasi dan penggabungan fungsi, yang terjadi hanya memindahkan SIP, SMPP, dan/atau SISMIOP-SIG kedalam satu unit kantor yaitu KPP.
* Pengembangan SIDJP oleh Jatis hanya fokus untuk menggantikan SIP.
* Saat ini ada upaya untuk membuat interface antar sistem informasi tersebut dan penggabungan server PBB dan Data Center DJP.
* Implementasi SI DJP membutuhkan persiapan infrastruktur yang besar dan cukup komplek. Akibatnya adalah "kelelahan" dari tim pelaksana pengembang sistem dan pengguna sistem itu sendiri.
* SIDJP juga memiliki kelemahan yaitu ketika beban kerja tinggi maka kinerja SI DJP menjadi lamban atau bahkan 'hang'.
* Jika seluruh KPP dan unit vertikal lainnya menerapkan. Salah satu penyebabnya adalah SI DJP tersentralisasi di Kantor Pusat DJP.

2. Implementasi SI DJP memberikan dampak positif kepada pengguna sistem informasi (wajib pajak dan aparat pajak). Dampak positif tersebut antara lain :

* Meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.
* Adanya builtin control system dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini.
* Mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai internal check.
* Menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan.
* Adanya eSPT untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi paperless.
* Penyampaian laporan pajak melalui e-Filing. Maupun pembayaran pajak (sementara ini baru hanya untuk PBB) melalui e-Payment, yakni ATM. Semua pelayanan perpajakan tersebut memudahkan wajib pajak dan dilakukan secara gratis.
* Terjadi kemudahan dan kenyamanan WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

3. Melalui penggunaan Sistem Informasi yang handal menyebabkan terjadinya peningkatan kinerja dari aparat pajak walaupun sebenarnya dari tinjauan DJP sendiri peningkatan ini seharusnya bisa dioptimalkan lagi, peningkatan ini terlihat dari terjadinya peningkatan wajib pajak baru yang di tahun 2012 saja mencapai 1,08 juta wajib pajak, hal ini tidak terlepas dari kemudahan yang ditawarkan DJP dalam mengurus perpajakan yang dihasilkan Sistem Infoemasi yang handal dan terintegrasi .