

## Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak Berbasis Web Pada Bapenda Kabupaten Tanjung Jabung Barat

*Herri Yansa Wijaya<sup>1</sup>, Joni Devitra<sup>2</sup>*

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi  
Jl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093  
Email: [zalidnifcore@gmail.com](mailto:zalidnifcore@gmail.com)<sup>1</sup>, [devitrajoni@yahoo.co.id](mailto:devitrajoni@yahoo.co.id)<sup>2</sup>*

### Abstract

The Regional Revenue Agency of West Tanjung Jabung Regency in managing local taxes, for now the restaurant taxpayer reporting process is still reporting taxes manually. Where: 1) Taxpayers must go to the office of Bapenda Tanjung Jabung Barat to report their taxes. 2) The length of waiting time for taxpayers at the Tanjung Jabung Barat Bapenda office and the accumulation of taxpayers if the due date is near. 3) The length of the verification, calculation and determination process by officers. 4) Taxpayers must wait for the return to process tax payments at the Bank. To solve this problem, the researcher designed a Taxpayer Self Assessment Service System with the aim of being an alternative problem solving. In the design and analysis, the researcher uses the UML method and the design design uses a prototype. From the results of the analysis and design, it produces features that are useful for taxpayers, such as 1) The system also stores employee/staff data. 2) The system also stores taxpayer data (restaurants and swiftlet nests). 3) Taxpayers can view information on when tax reporting is due. 4) Taxpayers can report from home or place of business without having to come to the Tanjung Jabung Regency Regional Revenue Agency.

*Keywords:* Analysis, Designing, Information Systems, BAPENDA, Tanjung Jabung Barat, Taxes, Local Tax

### Abstrak

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam mengelola pajak daerah, untuk sekarang ini proses pelaporan wajib pajak restoran masih melaporkan pajak secara manual. Dimana : 1) Wajib pajak harus ke kantor Bapenda Tanjung Jabung Barat untuk melaporkan pajaknya. 2) Lamanya waktu tunggu wajib pajak di kantor Bapenda Tanjung Jabung Barat dan penumpukan wajib pajak jika sudah dekat tanggal jatuh tempo. 3) Lamanya proses verifikasi, penghitungan dan penetapan oleh petugas. 4) Wajib pajak harus menunggu kembali untuk proses pembayaran pajak di Bank. Untuk memecahkan permasalahan tersebut peneliti merancang Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak dengan tujuan guna menjadi alternatif pemecahan masalah. Didalam perancangan serta analisis peneliti menggunakan metode UML dan perancangan desain menggunakan prototype. Dari hasil analisis dan perancangan menghasilkan fitur yang bermanfaat bagi wajib pajak seperti 1) Sistem juga menyimpan data pegawai/staf. 2) Sistem juga menyimpan data wajib pajak (restoran dan sarang burung walet). 3) Wajib pajak dapat melihat informasi kapan waktu jatuh tempo pelaporan pajak. 4) Wajib pajak dapat melakukan pelaporan dari rumah atau tempat usaha tanpa harus datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung.

*Kata Kunci :* Analisis, Perancangan, Sistem Informasi, BAPENDA, Tanjung Jabung Barat, Pajak, Pajak Daerah.

© 2022 Jurnal MAGISTER SISTEM INFORMASI.

## 1. Pendahuluan

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, membuat berbagai kegiatan bisnis mulai dari usaha kecil hingga perusahaan memanfaatkannya untuk meningkatkan kinerja guna mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satunya dengan hadirnya teknologi informasi yang digunakan perangkat komputer. Komputer merupakan alat yang digunakan untuk mengolah data menurut suatu prosedur yang telah dirumuskan, dimana komputer itu sendiri adalah suatu alat elektronik yang terdiri dari beberapa komponen yang berhubungan dan saling bekerja sama menghasilkan suatu sistem kerja yang dapat bekerja secara otomatis berdasarkan urutan instruksi atau program yang telah diberikan kepadanya, sehingga dapat menghasilkan keluaran informasi berdasarkan program dan data yang ada.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan transparan. Pemanfaatan perkembangan teknologi dan informasi serta internet juga berdampak dalam aspek-aspek pemerintah yang akan mendorong terwujudnya e-government yang nantinya akan membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi.

Pada instansi pemerintah dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi saat ini tentu disambut baik oleh semua kalangan, salah satunya bahkan telah merambah ke bidang perpajakan sejak beberapa tahun terakhir. Sehingga dapat meningkatkan layanan perpajakan baik di Pemerintah pusat maupun Pemerintah daerah.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat merupakan organisasi perangkat daerah yang mengelola pajak daerah dan bertanggung jawab atas pelaksanaan proses perpajakan daerah yang ada di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Beberapa jenis pajak daerah yang dipungut oleh daerah khususnya untuk kabupaten dan kota yaitu : (1) Pajak Hotel; (2) Pajak Restoran; (3) Pajak Hiburan; (4) Pajak Reklame; (5) Pajak Penerangan Jalan; (6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; (7) Pajak Parkir; (8) Pajak Air Tanah; (9) Pajak Sarang Burung Walet; (10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2); dan (11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

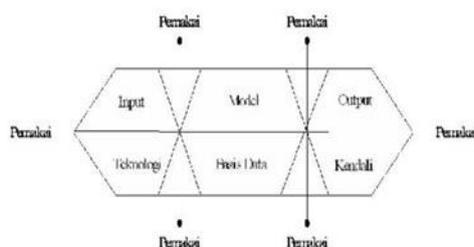
Dalam melaksanakan proses perpajakan daerah mulai dari proses pendataan, pendaftaran, penetapan sampai dengan penagihan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan teknologi untuk mengoptimalkan pendapatan pajak daerah.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan (*building block*), setiap blok berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran. Berikut blok-blok tersebut : (Sutabri, 2012 ; 47-48).



Gambar 1. *Komponen Sistem Informasi (Sutabri, 2012 ; 40)*

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan (*building block*), setiap blok berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran. Berikut blok-

blok tersebut : (Sutabri, 2012 ; 47-48)

- a. Blok Masukan (*Input Block*)  
*Input* mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. *Input* yang dimaksud adalah metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
- b. Blok Model (*Model Block*)  
Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan *memanipulasi* data *input* dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- c. Blok Keluaran (*Output Block*)  
Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan *dokumentasi* yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
- d. Blok Teknologi (*Technology Block*)  
Teknologi merupakan "*tool box*" dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk *menerima input*, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 (tiga) bagian utama yaitu teknis (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*).
- e. Blok Basis Data (*Database Block*)  
Basis data merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
- f. Blok Kendali (*Control Block*)  
Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

### 2.1.2 Analisis Sistem

Menurut Dennis, et all (2012 : 36) "System analysis is phase to answer the questions of who will use the system, what the system will do, and where and when it will be used. During this phase, the project team investigates any current system identifies improvement opportunities, and develops a concept for the new system". Sedangkan menurut Kendall dan Kendall (2011 ; 6), Analisis sistem adalah penilaian sistematis bagaimana pengguna berinteraksi dengan fungsi teknologi dan bagaimana bisnis dengan memeriksa penginputan dan pengolahan data dan keluaran informasi dengan maksud meningkatkan proses organisasi."

Tahap analisis sistem dilakukan setelah tahap perencanaan sistem (*systemsplanning*) dan sebelum tahap desain sistem (*systemsdesign*). Tahap analisis merupakan tahap yang kritis dan sangat penting, karena kesalahan di dalam tahap ini akan menyebabkan juga kesalahan di tahap selanjutnya.

Di dalam tahap analisis, terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh analisis sistem sebagai berikut:

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi masalah.
2. *Understand*, yaitu memahami kerja sistem yang dibuat.
3. *Analyze*, yaitu menganalisis sistem.
4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis sistem.

### 2.1.3 Perancangan Sistem

Dennis dkk (2012 ; 14) mendefinisikan perancangan sistem sebagai berikut *The design phase decides how the system will operate in terms of the hardware, software, and network infrastructure that will be in place; the user interface, forms, and reports that will be used; and the specific programs, databases, and files that will be needed*. Sementara menurut Sutabri (2012 ; 224), mengemukakan bahwa tahap perancangan sistem ini merupakan prosedur untuk mengkonversi spesifikasi logis ke dalam sebuah desain yang dapat diimplementasikan pada sistem computer organisasi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perancangan atau rancangan sistem merupakan tahapan setelah proses analisis sistem yang dilakukan analisis untuk mendefinisikan apa yang dibutuhkan lalu dituangkan ke dalam rancangan (sketsa) yang nantinya akan memberi gambaran secara jelas sistem yang akan dibuat kepada pemakai.

Perancangan sistem dapat dibagi dalam dua bagian yaitu:

1. Perancangan sistem secara umum / perancangan konseptual dan perancangan logical / perancangan secara makro.
2. Perancangan sistem terinci / perancangan system secara fisik.

#### 2.1.4 Alat Bantu Permodelan

Dennis dkk (2012 ; 513) The objective of the Unified Modeling Language is to provide a common vocabulary of object-based terms and diagramming techniques that is rich enough to model any systems development project from analysis to design. Menurut Kendall dan Kendall (2011 ; 309) mengungkapkan bahwa “UML adalah alat yang ampuh yang dapat sangat meningkatkan kualitas analisis sistem dan desain, dan dengan demikian membantu menciptakan sistem informasi yang lebih berkualitas “.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa UML bisa dikatakan sebagai sebuah sistem *blue print*, yang meliputi konsep bisnis proses, penulisan kelas-kelas dalam bahasa program yang spesifik, skema *database*, dan komponen-komponen yang diperlukan dalam sistem *software*.

##### a. Diagram Use Case (Use Case Diagram)

Use Case diagram menggambarkan fungsionalitas dari sebuah sistem yang mempresentasikan sebuah interaksi antara aktor dan sistem. Menurut Dennis dkk (2010, p170) *Use case diagrams allow the analyst to model the interaction of an information system and its environment. The environment of an information system includes both the end user and any external system that interacts with the information system. The primary use of the use case diagram is to provide a means to document and understand the requirements of the evolving information system. Use cases and use case diagrams are some of the most important tools that are used in object-oriented systems analysis and design.*

##### b. Diagram Class (Class Diagram)

Menurut Dennis dkk (2010 ; 213) *A class diagram is a static model that shows the classes and the relationships among classes that remain constant in the system over time. The class diagram depicts classes, which include both behaviors and states, with the relationships between the classes.*

##### c. Activity Diagram

Diagram *activity* merupakan diagram yang digunakan untuk menggambarkan perilaku objek independen dalam suatu proses bisnis. Diagram *activity* dapat memodelkan sesuatu, mulai dari *workflow* dalam bisnis tingkat tinggi yang menggunakan banyak *use case* yang berbeda, sampai kepada *use case* perindividu secara rinci. (Dennis, et. al, 2012 ; 165).

*Activity diagram* menunjukkan aktivitas sistem dalam bentuk aksi-aksi dan seorang analis dapat menggunakan *activity diagram* untuk memodelkan proses dalam suatu sistem informasi.

#### 2.1.5 Web Desain

Prototyping adalah proses iteratif yang melibatkan analis dan pengguna di mana versi dasar dari sistem informasi dibangun dan dibangun kembali sesuai dengan umpan balik pengguna (S. Valacich & F. George, 2017; 165). Menurut Pressman, Roger S. (2020 ; 259), “ Aplikasi web sering berlaku untuk semua jenis perangkat lunak memberikan saran terperinci untuk merancang antarmuka yang mencapai berbagai tingkat aksesibilitas ”.

Dari hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa web merupakan suatu alat yang terdiri dari satu atau banyak tautan yang dapat digunakan untuk membangun sistem informasi baik menggunakan teks ataupun grafik.

Sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Secara mendasar website dibagi menjadi dua jenis, yaitu website static dan website dynamic.

##### 1. Website Static

Website Static adalah website yang memiliki halaman front end, yaitu halaman yang dapat dilihat oleh pengunjung website dan isi dari halaman tersebut bersifat tetap atau tidak berubah. Website static biasa digunakan untuk membuat company profil, yaitu jenis website pengumuman berupa brosur online yang sangat sederhana dan tidak bisa diubah atau dimodifikasi.

##### 2. Website Dinamic

Website Dinamic adalah website yang dapat diubah atau di-update. Dalam website dynamic biasanya terdapat dua halaman, yaitu halaman front end dan back end. Halaman front end merupakan halaman yang dapat diakses oleh semua user, sedangkan halaman back end merupakan halaman yang hanya bisa diakses oleh admin yang bersangkutan.

Berdasarkan tujuan perancangannya, website dibagi atas :

1. Personal web, website yang berisi informasi pribadi seseorang.
2. Corporate web, website yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.
3. Portal web, website yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, email, dan jasa-jasa lainnya.

#### 2.1.6 Database

Dennis et.al (2012 ; 397) mengungkapkan bahwa “ A Database is a collection of groupings of information that are related to each other in some way (e.g.through common fields)” .Yang artinya Database adalah kumpulan kelompok informasi yang berhubungan satu sama lain dalam beberapa cara (misalnya, melalui bidang umum).

Sedangkan Menurut Kendall dan Kendall (2011;431) “Database adalah penyimpanan resmi yang didefinisikan dan dikendalikan secara terpusat serta data yang dimaksudkan untuk digunakan dalam berbagai aplikasi”.

Jadi, berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa Basis Data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

Data dalam sebuah basis data disusun berdasarkan sistem hirarki, yaitu:

1. *Database*, merupakan kumpulan *file* yang saling terkait satu sama lain.
2. *File*, yaitu kumpulan dari record yang saling terkait dan memiliki format field yang sama dan sejenis.
3. *Record*, yaitu kumpulan field yang menggambarkan suatu unit data individu tertentu.
4. *Field*, yaitu atribut dari record yang menunjukkan suatu item data.
5. *Byte*, yaitu tribute dari field yang berupa huruf yang membentuk nilai dari sebuah field. Huruf tersebut berupa numerik maupun abjad atau karakter khusus.
6. *Bit*, yaitu bagian terkecil dari data secara keseluruhan, yaitu berupa karakter ASCII nol atau satu yang merupakan komponen pembentuk byte.

#### 2.1.7 Prototype

*Prototype* desain antar muka merupakan contoh atau simulasi dari layar komputer, formulir atau laporan. *Prototype* merupakan persiapan dari masing-masing antar muka untuk ditunjukkan kepada pengguna dan programmer bagaimana suatu sistem ditampilkan (Alan Dennis dkk, 2012, p152).

Dapat disimpulkan *Prototype* adalah simulasi tampilan yang akan memberikan gambaran hasil suatu sistem akan berfungsi bila telah dibentuk secara lengkap.

Pendekatan yang umumnya sering digunakan adalah sebagai berikut :

- a. *Storyboard*, pendekatan termudah dimana *prototype* digambarkan diatas kertas. *Storyboard* menunjukkan seperti apa layarnya akan terlihat, bagaimana pergerakannya dari satu layar ke layar lainnya, yang digambarkan menggunakan tangan.
- b. *HTML Prototype*, dibangun menggunakan web page menggunakan HTML. Desainer menggunakan HTML untuk membuat berbagai halaman web yang menunjukkan bagian-bagian penting dari sistem. User dapat berinteraksi dengan mengklik tombol dan menginputkan data (walaupun data tidak bisa diproses karena belum ada sistem yang dibangun).
- c. *Language prototype*, merupakan jenis prototipe yang dikembangkan menggunakan bahasa atau perangkat yang akan digunakan untuk membangun sistem menyeluruh. *Language Prototype* dirancang dengan cara yang sama dengan HTML *prototyping*.

#### 2.1.8 Layanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan

bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 1. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Jambi*

Penulis merujuk kepada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh M. Arif purnomo dan Joni Devitra (2020) dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi”. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh M. Arif purnomo dan Joni Devitra yaitu untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam menghitung, membayar dan melaporkan besaran pajaknya.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh M. Arif purnomo dan Joni Devitra yaitu untuk meningkatkan kualitas informasi bagi wajib pajak, memudahkan pelaku usaha selaku wajib pajak dalam proses perpajakan. Sedangkan perbedaannya yakni lokasi penelitian yang berbeda, dimana objek penelitian sebelumnya pada BPPRD Kota Jambi sedangkan pada penelitian ini berlokasi di Bapenda Tanjung Jabung Barat. Dan output yang dihasilkan penelitian sebelumnya menghasilkan sebuah sistem informasi pengelolaan pajak daerah untuk membantu petugas pajak dalam menghitung besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak sedangkan output pada penelitian ini berupa layanan informasi besarnya ketetapan pajak yang akan disetorkan oleh wajib pajak.

### 2. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah*

Penelitian lainnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu " Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah " dilakukan oleh Edwin Nurdiansyah dan Fajar Masya (2020). Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Edwin Nurdiansyah dan Fajar Masya yaitu dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah (SIPPD) untuk mengatasi semua masalah seperti waktu pelayanan yang lebih singkat dan Fleksibel, berkas pemohon tidak tercecer dan dapat terpantau proses pengerjaan, serta mengurangi penggunaan kertas karena berkas permohonan dikirimkan dalam bentuk berkas digital yang diunggah ke SIPPD.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Edwin Nurdiansyah dan Fajar Masya yaitu untuk memfasilitasi setiap pihak pelaku usaha (wajib pajak) dalam melaporkan, memantau dan mengirimkan data dan informasi secara online. Sedangkan perbedaannya yakni lokasi penelitian yang berbeda, dimana objek penelitian sebelumnya pada Badan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta sedangkan pada penelitian ini dilakukan dan berlokasi pada di Bapenda Tanjung Jabung Barat. Dan output yang dihasilkan penelitian sebelumnya menghasilkan informasi tentang Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah untuk 3 (tiga ) Jenis pajak daerah saja yaitu Pajak Reklame, BPHTB, dan PBB-P2 sedangkan output pada penelitian ini berupa layanan informasi tentang ketetapan pajak yang akan disetorkan oleh wajib pajak, khususnya wajib pajak Restoran, Sarang Burung Walet.

### 3. *Sistem Informasi Pelaporan Pajak Hotel secara Online pada Dinas Pendapatan Kota Pasuruan (Jawa Timur).*

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh R Dimans Adityo dan Fendi Kridiyono (2015) dengan judul "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Data Hasil Panen Berbasis Web pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Provinsi Jambi" Tujuan penelitian yang dilakukan R Dimans Adityo dan Fendi Kridiyono yaitu penerapan system online (realtime) untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dapat diterapkan dengan baik, hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya pendapatan daerah kota pasuruan hingga saat ini dari sektor pajak Hotel meningkat sebesar 94.33% jika dibandingkan dengan pendapatan yang sama pada tahun lalu berdasarkan angka target Anggaran yang telah disepakati oleh Dinas Pendapatan Kota Pasuruan.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh R Dimans Adityo dan Fendi Kridiyono yaitu Jenis Hotel merupakan layana berbasis Web secara Pelayanan Self

Assesment untuk meningkatkan percepatan penyampaian informasi bagi masyarakat, memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan kebutuhan perpajakan yang berbasis web. Sedangkan perbedaannya yakni lokasi penelitian yang berbeda, dimana objek penelitian sebelumnya pada Dinas Pendapatan Kota Pasuruan Jawa Timur sedangkan pada penelitian ini berlokasi di Bapenda Tanjung Jabung Barat. Dan output yang dihasilkan penelitian sebelumnya menghasilkan layanan informasi tentang Layanan Self Assessment Pajak Hotel secara sedangkan output pada penelitian ini berupa layanan informasi pajak daerah.

4. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.*

Penelitian lainnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu " Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat " yang dilakukan oleh Tommy Fajerin dan Herry Mulyono 2020. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Innes Tommy Fajerin yaitu untuk memberikan solusi layanan publik yang memanfaatkan dan menerapkan teknologi dan informasi berbasis web tentunya beroperasi secara online agar masyarakat dapat melakukan permohonan dokumen dengan mudah, bahkan dirumah sekalipun.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tommy Fajerin dan Herry Mulyono yaitu untuk meningkatkan kualitas informasi bagi masyarakat, memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan yang berbasis web. Sedangkan perbedaannya yakni lokasi penelitian yang berbeda, dimana objek penelitian sebelumnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat sedangkan pada penelitian ini berlokasi di Bapenda Tanjung Jabung Barat. Dan output yang dihasilkan penelitian sebelumnya menghasilkan layanan informasi tentang Kependudukan dan catatan sipil sedangkan output pada penelitian ini berupa layanan informasi pajak daerah.

5. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis Web Pada Polda Jambi*

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Tina Marlinda dan Joni Devitra (2020) dengan judul " Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis Web Pada Polda Jambi ". Tujuan penelitian yang dilakukan oleh Tina Marlinda dan Joni Devitra yaitu memfasilitasi proses pelayanan bagi setiap pihak penyedia pengadaan barang dan jasa, mendapatkan informasi tentang ketentuan yang berlaku untuk bekerja sama dengan Polda Jambi dalam penyediaan barang dan jasa secara transparan, terbuka, dan kompetitif.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tina Marlinda dan Joni Devitra yaitu untuk memfasilitasi setiap pihak dalam mencari informasi secara online sebagai media sumber informasi layanan publik tentang kegiatan pengadaan barang dan jasa. Sedangkan perbedaannya yakni lokasi penelitian yang berbeda, dimana objek penelitian sebelumnya pada Polda Jambi sedangkan pada penelitian ini dilakukan dan berlokasi pada di Bapenda Tanjung Jabung Barat. Dan output yang dihasilkan penelitian sebelumnya menghasilkan informasi tentang Layanan Pengadaan Barang dan Jasa berbasis web mulai petunjuk teknis terkait menyusun dokumen pengadaan, kontrak kerja, juga membuat serah terima hasil pekerjaan pengadaan barang/jasa dalam bentuk digital sedangkan output pada penelitian ini berupa layanan informasi tentang ketetapan pajak yang akan disetorkan oleh wajib pajak, khususnya wajib pajak Restoran, Sarang Burung Walet.

### 3. Metodologi Penelitian

Alur penelitian dibutuhkan dalam proses penelitian agar menghasilkan penelitian yang baik dan sesuai dengan sasaran penelitian. Alur penelitian berisi tentang tahapan-tahapan yang dilakukan dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

#### 3.1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah ini penulis meneliti bagian pengelolaan pelayanan self assessment wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Sehingga penulis dapat mengerti permasalahan yang diteliti. Tahap awal identifikasi masalah adalah merumuskan masalah agar penelitian ini dapat berjalan terarah dan teratur sesuai dengan masalah yang diteliti.

### 3.2. *Studi Literatur*

Pada tahap ini penulis mempelajari teori-teori dasar yang mendukung pengembangan sistem yang berasal dari materi-materi yang sudah ada baik berupa buku, jurnal, website dan lain sebagainya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Dengan mempelajari teori-teori tersebut, maka penulis akan lebih memahami bagaimana mengembangkan sistem dengan lebih baik.

### 3.3. *Pengumpulan Data*

Pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk mendukung proses penelitian dengan data-data yang akurat. Beberapa metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. *Metode Pengamatan (Observation)*

Metode ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti, dan dalam hal ini mengamati bagaimana proses pelaporan pajak daerah. Dengan melakukan Observasi secara langsung peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana proses sesungguhnya. Dengan kondisi Pandemi COVID-19 proses penyampaian pelaporan SPTPD Pajak Restoran dan Sarang Burung Walet oleh wajib pajak kepada Petugas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kab. Tanjung Jabung Barat melalui Kotak Titipan sementara yang akan di proses di hari selanjutnya.

b. *Metode Wawancara*

Metode wawancara adalah metode yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan penulis. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak H. Ahmad, SE selaku Kabid Pajak Daerah dan Ibu Mira Andriani, S.TP selaku Kasubbid Penilai dan Penetapan Bidang Pajak Daerah Bapenda Tanjung Jabung Barat untuk mengetahui sistem operasional prosedur tentang pelaporan pajak daerah dan layanan informasi yang dihasilkan oleh Bapenda Tanjung Jabung Barat.

c. *Dokumen Kerja (Hard Document)*

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelaporan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat dengan situasi pandemi COVID-19 seperti melihat secara langsung proses pelaporan SPTPD yang disampaikan wajib pajak kepada petugas Bapenda yang dititipkan ke kotak penampungan SPTPD.

### 3.4. *Analisis Sistem*

Pada tahap ini penulis merancang usulan sistem yang baru, pada tahap ini penulis menganalisis dan merancang sistem layanan self assessment wajib pajak berbasis web dengan menggunakan pemodelan UML (Unified Modeling Language).

### 3.5. *Perancangan Prototype*

Analisis dan Perancangan Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak Berbasis Web pada Bapenda Kabupaten Tanjung Jabung Barat menggunakan metode pengembangan sistem prototype.

## 4. **Hasil dan Pembahasan**

### 4.1 *Analisis Kebutuhan Sistem*

#### 4.1.1 *Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem*

Pemodelan fungsional sistem menggambarkan proses atau fungsi yang harus dikerjakan oleh sistem untuk melayani kebutuhan pengguna (user). Berdasarkan kebutuhan diketahui bahwa user yang menggunakan sistem terdiri dari admin, Petugas Pelayanan, Kabid Pajak Daerah dan wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) yang melakukan fungsi utama sebagai berikut:

1. *Admin*

Fungsionalitas sistem untuk admin adalah sebagai berikut:

a. *Fungsi Login*

Digunakan oleh admin untuk masuk kedalam sistem.

b. *Fungsi Mengelola Data Admin*

Digunakan oleh admin untuk mengelola Data *User*, digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data *user* pada sistem dan disimpan pada *database system*

- c. Fungsi Mengelola Data Petugas Pelayanan  
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data Petugas Pelayanan pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - d. Fungsi Mengelola Data Kabid Pajak Daerah - Penelitian dan Verifikasi  
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data Petugas Kabid Pajak Daerah pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - e. Fungsi Mengelola Data Kepala BAPENDA Kabupaten Tanjung Jabung Barat  
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data Kepala BAPENDA Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - f. Fungsi Mengelola Data Wajib Pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet)  
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - g. Fungsi Mengelola Data Pemberitahuan  
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data pemberitahuan kapan waktu pelaporan pajak kepada wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - h. Fungsi Mengelola Data Pelaporan Pajak  
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data pelaporan pajak kepada wajib pajak pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - i. Fungsi Mengelola Laporan  
Digunakan oleh admin untuk mengelola laporan berkaitan pelaporan pajak pada sistem.
  - j. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh admin untuk *logout* atau keluar dari sistem.
2. Petugas Pelayanan  
Fungsionalitas sistem untuk Petugas Pelayanan adalah sebagai berikut:
- a. Fungsi *Login*  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan maupun Subbid untuk masuk kedalam sistem.
  - b. Fungsi Mengelola Data Petugas Pelayanan  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk mengubah informasi yang berkaitan dengan data Petugas Pelayanan pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - c. Fungsi Mengelola Data Wajib Pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet). Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - d. Fungsi Mengelola Data Pemberitahuan  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data pemberitahuan kapan waktu pelaporan pajak kepada wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - e. Fungsi Mengelola Data Pelaporan Pajak  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data pelaporan pajak kepada wajib pajak pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - k. Fungsi Mengelola Laporan  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk mengelola laporan berkaitan pelaporan pajak pada sistem.
  - f. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk *logout* atau keluar dari sistem.
3. Petugas Kabid Pajak Daerah  
Fungsionalitas sistem untuk Kabid Pajak Daerah adalah sebagai berikut:
- a. Fungsi *Login*  
Digunakan oleh Kabid Pajak Daerah untuk masuk kedalam sistem.
  - b. Fungsi Mengelola Data Kabid Pajak Daerah  
Digunakan oleh Kabid Pajak Daerah untuk mengubah informasi yang berkaitan dengan data Kabid Pajak Daerah pada sistem dan disimpan pada *database system*.

- c. Fungsi untuk Penelitian dan Verifikasi informasi Data Pelaporan Wajib Pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet). Digunakan oleh Kabid Pajak Daerah untuk Menyetujui dan Menolak Pelaporan SPTPD (Restoran dan Sarang Burung Walet) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - d. Fungsi Mengelola Data Pemberitahuan  
Digunakan oleh Kabid Pajak Daerah untuk Melihat informasi yang berkaitan dengan data pemberitahuan kapan waktu pelaporan pajak kepada wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - e. Fungsi Mengelola Data Pelaporan Pajak  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk untuk Penelitian dan Verifikasi informasi yang berkaitan informasi yang berkaitan dengan data pelaporan pajak kepada wajib pajak pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - l. Fungsi Mengelola Laporan  
Digunakan oleh Kabid Pajak Daerah untuk mengelola laporan berkaitan pelaporan pajak pada sistem.
  - f. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh Kabid Pajak Daerah untuk *logout* atau keluar dari sistem.
4. Wajib Pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet)  
Fungsionalitas sistem untuk wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) adalah sebagai berikut:
- a. Fungsi *Login*  
Digunakan oleh wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) untuk masuk kedalam sistem.
  - b. Fungsi Mengelola Data Wajib Pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet).  
Digunakan oleh wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) untuk mengubah informasi yang berkaitan dengan data wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - c. Fungsi Mengelola Data Pelaporan Pajak  
Digunakan oleh wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) untuk melakukan pelaporan pajak pada sistem dan disimpan pada *database system*.
  - d. Fungsi Melihat Informasi  
Digunakan wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) untuk melihat kapan waktu pelaporan atau jatuh tempo pelaporan wajib pajak.
  - e. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh Petugas Pelayanan untuk *logout* atau keluar dari sistem.

#### 4.1.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional Sistem

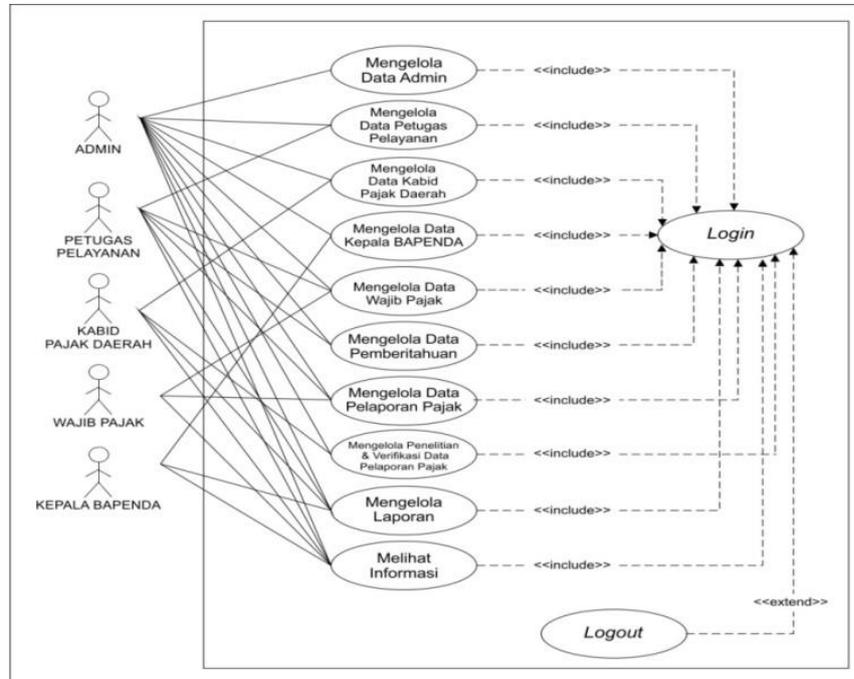
Kebutuhan non fungsional sistem dapat menjadi lebih kritis dari fungsional sistem, dimana jika tidak terpenuhi maka sistem tidak dapat digunakan. Berdasarkan kebutuhan fungsional sistem yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan sistem yang dirancang mampu memiliki hal-hal berikut:

1. *Usability*
  - a. Mudah digunakan oleh admin atau Petugas Pelayanan dalam mengelola dan memberikan informasi mengenai pelaporan pajak kepada wajib pajak maupun pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
  - b. Mudah digunakan oleh admin atau Petugas Pelayanan, Pejabat Penelitian dan Verifikasi dalam mengelola data wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet).
  - c. Memudahkan admin atau Petugas Pelayanan dalam menyampaikan informasi mengenai pelaporan pajak langsung kepada wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet).
  - d. Memudahkan wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet) dalam melakukan pelaporan pajak.
2. *Functionality*
  - a. Mempermudah dalam memberikan informasi.
  - b. Sistem mudah digunakan oleh admin, Petugas Pelayanan, Kabid Pajak Daerah Selaku Pejabat dalam Penelitian dan Verifikasi SPTPD dan wajib pajak (Restoran dan Sarang Burung Walet).
3. *Security*
  - a. Setiap admin, Petugas Pelayanan, Pejabat Penelitian dan Verifikasi dan (Restoran dan Sarang Burung Walet) diberi *username* dan *password* untuk mengolah informasi.

## 4.2 Perancangan Sistem

### 4.2.1 Perancangan Use case Diagram

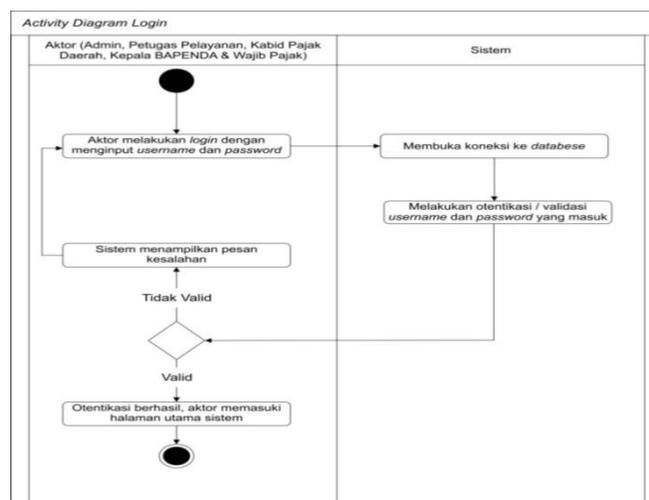
Berdasarkan asumsi yang digunakan dapat digambarkan diagram *use case* Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak Berbasis Web pada Bapenda Kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Use Case Diagram Sistem Informasi Layanan Self Assesmen

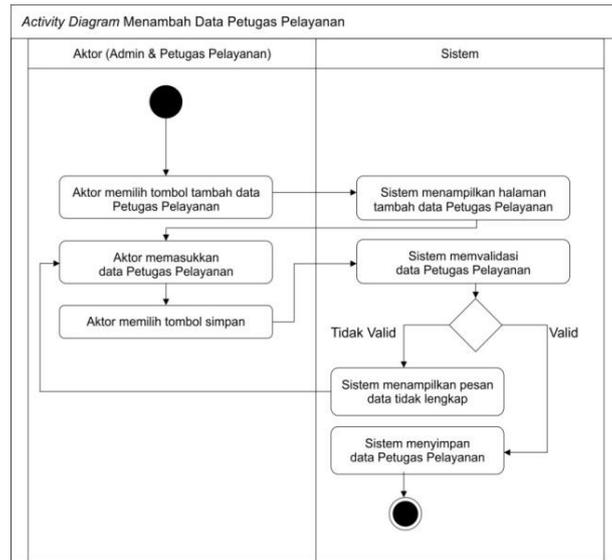
### 4.2.2 Perancangan Activity Diagram

#### 1. Diagram Activity Login



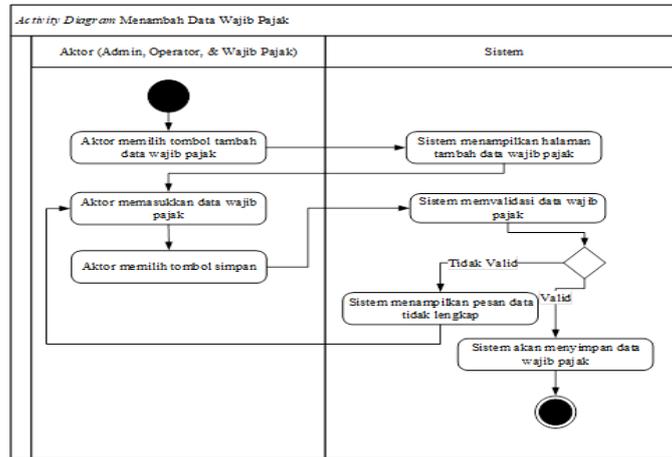
Gambar 3. Diagram Activity Login

#### 2. Diagram Activity Mengelola Data Petugas Pelayanan



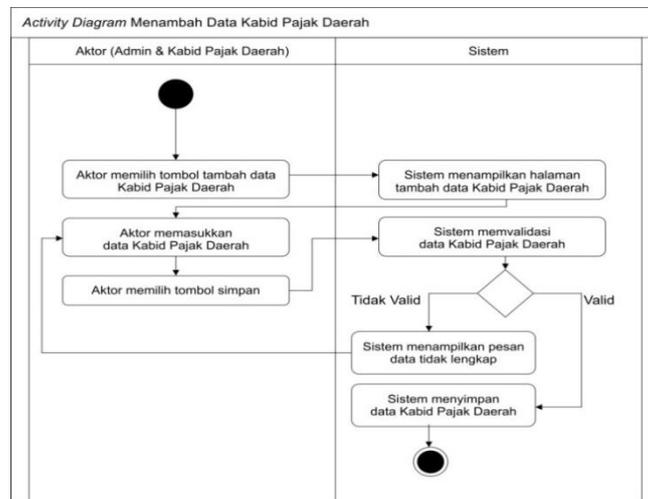
Gambar 4. Diagram Activity Data Petugas Pelayanan

3. Diagram Activity Mengelola Data Wajib Pajak



Gambar 5. Diagram Activity Data Wajib Pajak

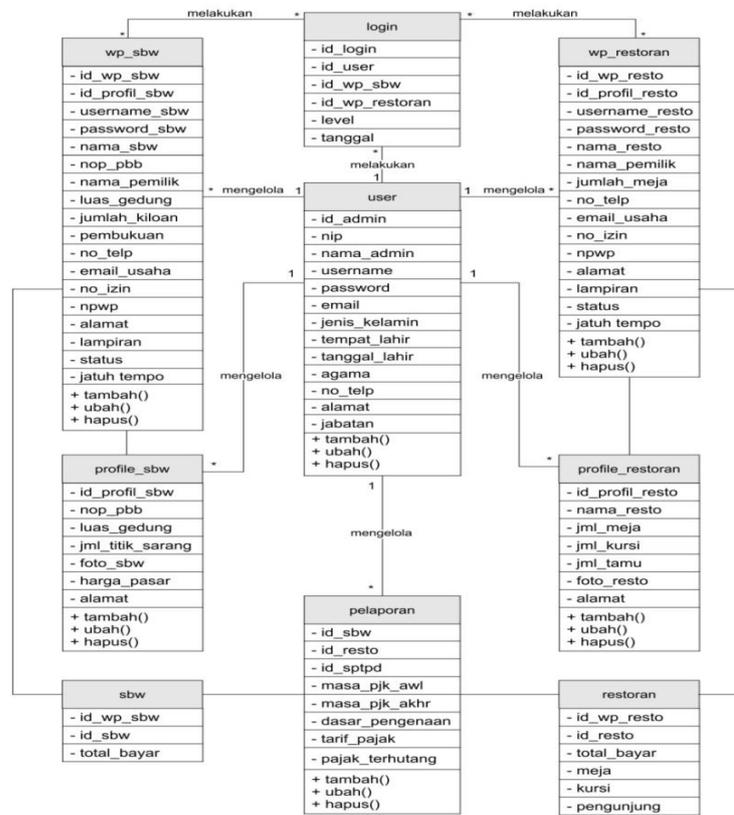
4. Diagram Activity Mengelola Data Kabid Pajak Daerah



Gambar 6. Diagram Activity Data Kabid Pajak Daerah

### 4.2.3 Perancangan Class Diagram

Diagram *class* menggambarkan *class* berikut perilaku dan keadaan dengan menghubungkannya antar *class – class* yang terdapat dalam sistem. Pada bagian ini akan dijabarkan deskripsi diagram *class* yang terdapat dalam Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak Berbasis Web pada Bapenda Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagai berikut:

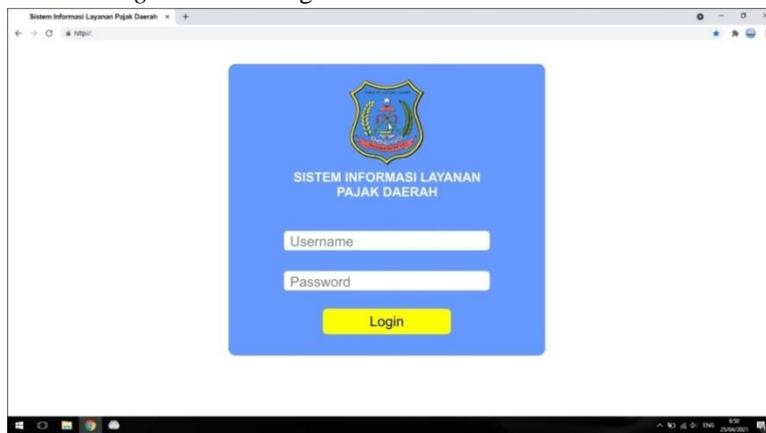


Gambar 7. Diagram Class Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak

### 4.3 Perancangan Prototype

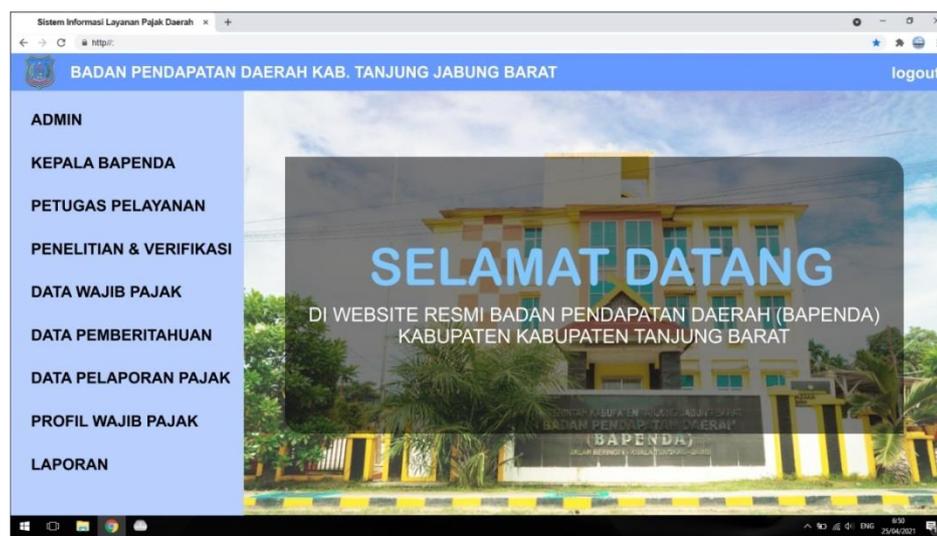
Adapun tampilan *prototype* Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak pada Bapenda Kabupaten Tanjung Jabung Barat dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan Halaman *Login*  
Tampilan Halaman *Login* adalah sebagai berikut:



Gambar 8. Tampilan Halaman Login

## 2. Tampilan Halaman Mengelola *Halaman Utama*



Gambar 9. Tampilan Halaman Mengelola *Halaman Utama*

Dari gambar diatas merupakan halaman utama untuk mengelola menu data admin yang dilakukan oleh aktor. Pada halaman menu juga terdapat sub menu Kepala Bapenda yang fungsinya juga mengelola data Kepala Bapenda dan juga dapat melihat Pelaporan SPTPD dan melihat status SPTPD yang belum di verifikasi, disetujui dan Status Bayar. Pada sub menu Petugas Pelayanan yang fungsinya juga mengelola data Petugas Pelayanan, juda dapat mengelola data Wajib Pajak, mengelola data Pelaporan dan Pemberitahuan Wajib Pajak. Dan juga sub menu ini juga dapat Mengelola Laporan SPTPD dan status SPTPD yang belum di verifikasi, disetujui dan Status Bayar. Pada sub menu Kabid Pajak Daerah ini merupakan sub menu Penelitian dan Verifikasi yang dilakukan oleh Pejabat Kabid terdiri dari 2 tampilan, yaitu halaman data Kabid Pajak, halaman Mengelola Penelitian dan Verifikasi data Pelaporan Pajak Sarang Burung Walet dan Pajak Restoran, halaman Menyetujui dari hasil Proses Penelitian dan Verifikasi SPTPD data Pelaporan Pajak Sarang Burung Walet dan Pajak Restoran. Pada sub menu Data Wajib Pajak juga untuk menambah Wajib Pajak Restoran dan Sarang Burung Walet untuk identitas Data Baru. Pada sub menu Data Pemberitahuan untuk Wajib Pajak Restoran dan Wajib Pajak Sarang Burung Walet dalam mendapatkan informasi Masa Jatuh Tempo Pembayaran begitu juga dengan sub menu Data Pelaporan pajak yang di yang dilakukan oleh Wajib Pajak Restoran berdasarkan kondisi dan rata-rata pengunjung yang tersedianya meja dan kursi pada setiap bulannya. Di sub menu Profil Wajib Pajak untuk menyesuaikan data wajib pajak dan Laporan sebagai sub menu yang dapat dilakukan semua sub menu ini dapat melihat detail wajib pajak.

## 5. Kesimpulan

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan Analisis dan Perancangan Sistem Layanan Self Assessment Wajib Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem informasi Layanan Self Assessment Wajib Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih secara manual sehingga untuk pengurusan pajak daerah wajib pajak harus datang ke kantor BAPENDA Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
2. Penelitian ini menggunakan alat bantu UML untuk menjelaskan berbagai fungsi dari sistem dan menghasilkan sebuah prototype Layanan Self Assessment Wajib Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
3. Rancangan sistem informasi Layanan Self Assessment Wajib Pajak Daerah ini berbasis website yang dapat di akses secara online sehingga wajib pajak untuk pengurusan pajak daerah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke Kantor BAPENDA Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

### 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Prototype Sistem Informasi Layanan Self Assessment Wajib Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat ini perlu dikembangkan, sehingga benar-benar bisa di implementasikan pada kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tanjung Jabung Barat, sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat terutama yang bersumber dari sektor pajak daerah.
2. Penambahan fitur sms getway agar memudahkan wajib pajak untuk mengetahui informasi tentang pajaknya.
3. Penambahan fitur Koordinat Objek Pajak pada Peta Digital agar memudahkan Fiskus/Petugas Pajak untuk mengetahui informasi tentang Obejek dan Lokasi pajaknya.
4. Bagi mahasiswa dan pembaca yang membaca tesis ini, agar dapat menjadikan tesis ini sebagai pedoman untuk membuat laporan karya ilmiahnya dan atau mengembangkan menjadi lebih sempurna lagi, khususnya yang berkaitan dengan tesis ini.

## 6. Daftar Rujukan

- [1] Adityo, R Dimas dan Krisdiyono, Fendy 2015. Sistem Informasi Pelaporan Pajak Hotel Secara Online Pada Dinas Pendapatan Kota Pasuruan (Jawa Timur). Surabaya : ISBN : 978-602-1189-21-1
- [2] Al Fatta, Hanif. 2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yogyakarta : Cv. Andi offset
- [3] Anggraeni, Elisabet Yunaeti dan Rita Irviani. 2017. Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [4] Anonim. Surat Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [5] Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [6] Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- [7] Anonim. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 29 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah.
- [8] AS, Rosa. 2013. Rekayasa Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. Bandung ; Informatika.
- [9] Dennis, Alan; Roth, Roberta M; Wixom, Haley Barbara. 2016. Systems Analysis and Design An Object-Oriented Approach with UML, 5Th Edition. Singapore: John Wiley & Sons.
- [10] Fajerin, Tommy dan Mulyono, Herry. 2020. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Jambi : ISSN : 2528-0082
- [11] Kendall, E. Kenneth; & Kendall, E. Julie. 2011. Systems Analysis and Design. Eighth Edition. United States of America : Pearson Education Inc.
- [12] Laudon, Kenneth C.; & Laudon, Jane P .2020. Management Information System: Managing the Digital Firm, Sixteenth Edition. England : Pearson Prentice Hall.
- [13] McLeod, Raymond dan Pschell, George P. 2008. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : Salemba Empat.
- [14] Marlinda, Tina dan Devitra, Joni. 2020. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis Web Pada Polda Jambi. Jambi : ISSN : 2528-0082
- [15] Nurdiansyah, Edwin dan Masya, Fajar. 2020. Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah. Jakarta : P-ISSN : 2655-7541
- [16] Purnomo, M Arief dan Devitra, Joni. 2020. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Jambi. Jambi : ISSN : 2528-0082
- [17] Pressman, Roger S. 2016. Software Engeneering A Practitioner's Approach Seventh Edition. New York : Mcgraw-Hill.
- [18] Shelly Gary B dan Rosaenblatt Harry J. 2012. System Analysis and Design, Nith Edition. Buston : Course Technology
- [19] Scott A. Bernard, An Introduction To Enterprise Architecture. Amerika: AuthorHouse, 2012
- [20] Stair, Ralph and Reynolds, W. George. 2018. Principle of Information Systems, Eight Edition, United States of America : Cengage Learning.
- [21] Sutabri, Tata. 2012. Analisa Sistem Informasi. Yogyakarta : CV.Andi Offset.
- [22] Valacich, J. S., J. F. George and J. A. Hoffer,. 2017. Modern System Analysis and Design, 8th Edition ed., B. Horan, Ed., New York: Pearson.
- [23] Whitten, Jeffrey L dan Bentley, Lonnie D. 2007. Systems Analysis and Design Methods. New York : McGraw-Hill