

Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Jambi

M. Arief purnomo¹, Joni Devitra²

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi
Jl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093
E-mail: ariefpurnomo2@gmail.com¹, devitrajoni@yahoo.co.id²*

Abstract

The Jambi City Regional Tax and Retribution Management Agency has the main task of assisting the Regional Head in carrying out the affairs of the Regional Government in the field of income and other assistance tasks by planning, developing and controlling the sources of regional tax revenues which include; Revenue, Determination, Billing, Planning and Reporting, Control and Extension of Administration / Secretariat and carry out other tasks given by the Regional Head in accordance with their fields. Jambi City Regional Tax and Retribution Management Agency in managing local taxes, for now the restaurant taxpayer reporting process is still reporting taxes manually. Where: 1) Taxpayers must go to the Jambi City BPPRD office to report the tax. 2) The waiting time for taxpayers in Jambi City BPPRD office and the accumulation of taxpayers if it is near the due date. 3) The length of the verification, calculation and determination process by the officer. 4) Taxpayers must wait again for the tax payment process at the Bank. To solve these problems the researchers designed the Regional Tax Service Information system with the aim of becoming an alternative problem solving. In the design and analysis researchers use the UML method and design designs using prototypes. From the results of the analysis and design produces useful features for taxpayers such as 1) The system also stores employee / staff data. 2) The system also stores taxpayer data (hotels and restaurants). 3) Taxpayers can see information when the tax reporting due date. 4) Taxpayers can report from their home or place of business without having to come to the office of the Jambi City Regional Tax and Retribution Agency.

Keywords: Analysis, Designing, Information Systems, BPPRD, Jambi City, Taxes.

Abstrak

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan urusan Pemerintah Daerah di bidang pendapatan dan tugas pembantuan lain dengan melakukan perencanaan, pembinaan dan pengendalian sumber-sumber pendapatan pajak daerah yang meliputi ; Pendapatan, Penetapan, Penagihan, Perencanaan dan Pelaporan, Pengendalian dan Penyuluhan Ketatausahaan / Kesekretariatan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Daerah sesuai dengan bidangnya. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi dalam mengelola pajak daerah, untuk sekarang ini proses pelaporan wajib pajak restoran masih melaporkan pajak secara manual. Dimana : 1) Wajib pajak harus ke kantor BPPRD Kota Jambi untuk melaporkan pajaknya. 2) Lamanya waktu tunggu wajib pajak di kantor BPPRD Kota Jambi 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 Informasi Layanan Pajak Daerah 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 (hotel dan restoran). 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 Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

Kata Kunci: Analisis, Perancangan, Sistem Informasi, BPPRD, Kota Jambi, Pajak.

© 2020 Jurnal MANAJEMEN SISTEM INFORMASI.

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Perkembangan teknologi dan informasi yang kita rasakan sekarang ini membawa pengaruh besar, khususnya dalam dunia kerja. Salah satunya yaitu penggunaan komputer yang dapat mempermudah serta memperlancar pekerjaan. Komputer dalam dunia usaha baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintah berperan sebagai *hardware* yang menjalankan *software* yang dapat dimengerti oleh pengguna.

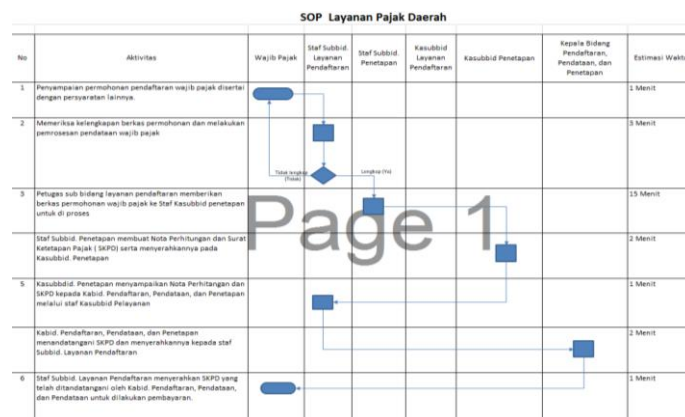
Pemanfaatan perkembangan teknologi dan informasi serta internet juga berdampak dalam aspek-aspek pemerintah yang akan mendorong terwujudnya e-government yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih baik dan transparan.

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 Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi merupakan instansi yang berwenang dalam pengelolaan pajak daerah dan bertanggung jawab atas pelaksanaan proses perpajakan daerah yang ada di Kota Jambi. Adapun jenis pajak daerah yang dikelola oleh BPPRD Kota Jambi sebagai berikut:

- a. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- b. Pajak Galian C Mineral Bukan Logam
- c. Pajak Air Tanah
- d. Pajak Sarang Burung Walet
- e. Pajak Reklame
- f. Pajak Hotel
- g. Pajak Hiburan
- h. Pajak Parkir
- i. Pajak Restoran
- j. Pajak Penerangan Jalan
- k. 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 Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi membutuhkan sumber daya manusia dan teknologi untuk mengoptimalkan pendapatan pajak daerah.



Gambar 1. SOP Layanan Pajak Daerah

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi dalam mengelola pajak daerah contohnya pajak restoran untuk sekarang ini proses pelaporan wajib pajak restoran masih melaporkan pajak restorannya secara manual. Karena penyampaian laporan yang masih manual membuat wajib pajak harus datang ke kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi dan mengisi form yang tersedia untuk dihitung oleh petugas pajak guna penetapan pajak yang harus dibayarkan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Konsep Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem 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. (Sutabri, 2012 ; 46)

Sedangkan menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni (2017;12) dalam buku Pengantar Sistem Informasi, Sistem informasi adalah suatu sistem 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 informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dalam pengolahan transaksi harian dalam suatu organisasi serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

2.2 Konsep 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.

2.3 Konsep 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.*

Selain itu juga diungkapkan oleh Pressman(2010 ; 219) “Perancangan Perangkat Lunak adalah sebuah proses iteratif dimana kebutuhan diterjemahkan menjadi "cetak biru" untuk membangun perangkat lunak. Awalnya,cetak biru menggambarkan pandangan holistik software.”

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.

2.4 Layanan Publik

Sesuai dengan 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.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.5 Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, definisi Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Adapun jenis pajak daerah sebagai berikut :

1. Jenis Pajak provinsi terdiri atas :
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor;
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d. Pajak Air Permukaan; dan
 - e. Pajak Rokok.
2. Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas :
 - a. Pajak Hotel;
 - b. Pajak Restoran;
 - c. Pajak Hiburan;

- d. Pajak Reklame;
- e. Pajak Penerangan Jalan;
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- g. Pajak Parkir;
- h. Pajak Air Tanah;
- i. Pajak Sarang Burung Walet;
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.6 UML(Unified Modeling Language)

Menurut 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*.

2.6.1 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.*

2.6.2 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.*

2.6.3 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.

2.7 Database

Istilah "basis data" berawal dari ilmu komputer. Meskipun kemudian artinya semakin luas, memasukkan hal-hal di luar bidang elektronika. Menurut Rosa A.S (2014 ;43) sistem basis data merupakan sistem terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan. Pada intinya basis data adalah media untuk menyimpan data agar dapat diakses dengan mudah dan cepat.

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*.

2.8 Prototype

Prototype adalah suatu versi sistem potensial yang disediakan bagi pengembang dan calon pengguna yang dapat memberikan gambaran bagaimana kira-kira sistem tersebut akan berfungsi bila telah disusun dalam bentuk yang lengkap. Proses dalam memproduksi suatu *prototype* disebut *Prototyping*. Tujuannya adalah menghasilkan *prototype* secepat mungkin, dan memperoleh umpan balik dari pengguna yang akan memungkinkan *prototype* untuk ditingkatkan secepat mungkin, dimana proses ini bisa diulang beberapa kali sehingga menghasilkan *prototype* yang dianggap sempurna (McLeod dan P Schell, 2008, p151-152).

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*.

2.9 Penelitian Sebelumnya

Ada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis sebagai rujukan yang relevan terkait dengan judul penelitian yang sedang diangkat mengenai “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah pada BPPRD Kota Jambi” yakni “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Berbasis Web (Studi Kasus ; Kantor DPPKAD Kota Palopo” oleh Hijrah Azis dan Faisal Akib

(2018), “Implementasi Web Service Pada Sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Atap di Pemerintah Kota Palu” oleh Mohammad Yazdi (2012), “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pajak BPHTB di DPPKAD Kota Tangerang Selatan” oleh Dewi Purnamasari (2014), dan “Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Ar Rohman Maburur Kudus” oleh Alex Fahrudin, dkk (2011).

Dari beberapa Tinjauan Penelitian diatas, penelitian yang dilakukan memiliki relevansi yaitu penelitian sama-sama mengangkat topik permasalahan mengenai sistem informasi layanan publik berbasis web. Namun demikian, penelitian yang penulis lakukan ini juga memiliki perbedaan dibandingkan dengan penelitian tersebut di atas. Faktor pembeda dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Studi kasus diambil dari lokasi penelitian yang berbeda, dimana objek penelitian sebelumnya pada Pemerintahan Kota Palopo, Pemerintahan Kota Palu, Pemerintahan Kota Tangerang Selatan dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Ar Rohman Maburur Kudus, sedangkan pada penelitian ini penulis menggunakan studi kasus pada Pemerintahan Kota Jambi yakni Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

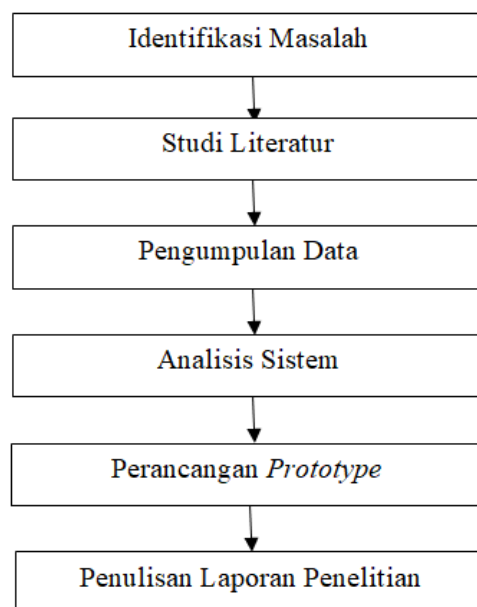
2. *Output* Penelitian

Penelitian ini menghasilkan *output* yang berbeda, sistem informasi layanan pajak daerah yang akan dihasilkan berupa ketetapan pajak yang akan di setorkan oleh wajib pajak khususnya wajib pajak restaurant dan hotel. Dengan tujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak daerahnya tanpa harus menunggu lama di kantor BPPRD Kota Jambi dan membantu petugas BPPRD Kota Jambi dalam melaksanakan tugasnya.

3. Metodologi

3.1 Alur 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 yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Alur Penelitian

3.2 Bahan Penelitian

Entitas, bahan, materi atau variabel yang dijadikan objek penelitian Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah pada BPPRD Kota Jambi meliputi :

1. Proses-proses bisnis yang berjalan seperti data wajib pajak restoran, hotel, hiburan, data admin, data *user* dan semua yang berkaitan dengan proses pelaporan pajak daerah.
2. Masalah-masalah dan kendala-kendala fungsional dan operasional dalam sistem manual yang sedang berjalan.
3. Kelayakan sistem (*systemfeasibility*) dan kriteria-kriteria kelayakan sistem informasi layanan yang akan dirancang.
4. Spesifikasi kebutuhan Sistem Informasi Layanan yang akan dirancang. Kebutuhan-kebutuhanspesifik sistem dimaksud meliputi kebutuhan masukan yang diperlukan sistem (*input*), keluaran yang harus dihasilkan (*output*), operasi-operasi yang dilakukan (proses), sumber data yang akan ditangani (data), pengendalian (kontrol) dan kebutuhan perancangan antarmuka (*interface*).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Jambi yang menyelenggarakan kewenangan urusan pemerintahan bidang pajak daerah dan retribusi daerah. Secara legal, BPPRD Kota Jambi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi. Perda Nomor 14 Tahun 2016 ini merupakan revisi atas Perda Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kota Jambi, menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bernama Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan dibidang pengelolaan pendapatan perpajakan daerah dan retribusi daerah
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan oelayanan umum dibidang pengelolaan pendapatan pajak daerah dan retribusi daerah
3. Pelaksanaan pendaftaran, pendataan, penilaian, penetapan pajak daerah
4. Pelaksanaan penagihan pajak daerah dan penyelesaian piutang, keberatan, pemeriksaan pajak daerah, pengendalian dan penindakan
5. Pelaksanaan pembukuan, pelaporan, pengolahan data dan informasi pajak daerah dan retribusi daerah berbasis sistem
6. Pelaksanaan pengembangan dan perencanaan program pajak daerah dan pengkajian peraturan perpajakan daerah, pembinaan terhadap wajib pajak daerah, evaluasi penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah
7. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait untuk peningkatan pajak daerah dan retribusi daerah
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

4.2 Analisis Sistem Yang Berjalan

Dari hasil kegiatan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi adalah satuan kerja yang berfungsi dalam bidang pendapatan daerah. Hal ini mengharuskan BPPRD Kota Jambi memberikan layanan yang sangat baik. Pada saat ini, prosedur yang diterapkan untuk layanan proses pembayaran pajak hotel dan restoran yang akan dilakukan oleh wajib pajak yakni:

1. Wajib pajak datang ke kantor BPPRD Kota Jambi dan mengisi form SPTPD yang telah disediakan serta membawa dokumen pendukung.
2. Wajib pajak mengisi form SSPD serta menyiapkan data pendukung.
3. Form SPTPD yang telah di isi di terima oleh petugas pelayanan dan di verifikasi oleh Kasubid Pelayanan.
4. Form SPTPD yang telah di verifikasi akan dilakukan rekonsiliasi data dan perhitungan pajak oleh petugas.

5. Petugas penghitung akan mencetak SKPD untuk ditetapkan pajaknya oleh Kasubid Penetapan.
6. SKPD yang telah ditetapkan oleh Kasubid Penetapan akan diteruskan dan ditanda tangani oleh Kabid Pelayanan, Pendataan dan Penetapan.
7. SKPD yang telah di tanda tangani oleh Kabid Pelayanan, Pendataan dan Penetapan diteruskan ke petugas pelayanan.
8. Petugas pelayanan menyerahkan SKPD kepada Wajib Pajak.
9. Wajib Pajak membayar pajak di Bank dan mendapatkan SSPD.

4.3 Solusi yang Ditawarkan

Berdasarkan permasalahan dan sistem yang berjalan saat ini maka, solusi yang ditawarkan adalah suatu perubahan sistem informasi layanan pajak yang ditampilkan berbentuk web, dimana melalui sistem ini memudahkan wajib pajak (hotel dan restoran) untuk mendapatkan informasi dan melakukan pelaporan pajak secara cepat dan tepat di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. berikut solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan pada sistem yang berjalan pada saat ini :

1. Sistem juga menyimpan data pegawai/staf.
2. Sistem juga menyimpan data wajib pajak (hotel dan restoran).
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 Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

4.4 Analisis Kebutuhan Sistem

Pada bagian ini akan diperlihatkan bagaimana proses sistem yang terjadi sebenarnya, mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan sistem, baik kebutuhan fungsional maupun non-fungsional.

4.4.1 Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem

Pemodelan fungsional sistem menggambarkan proses atau fungsi yang harus dikerjakan oleh sistem untuk melaani kebutuhan pengguna (*user*). Berdasarkan kebutuhan diketahui bahwa user yang menggunakan sistem terdiri dari admin, operator dan wajib pajak (hotel dan restoran) 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 menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data admin pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - c. Fungsi Mengelola Data Operator
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data operator pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - d. Fungsi Mengelola Data Kepala BPPRD Kota Jambi
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data Kepala BPPRD Kota Jambi pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - e. Fungsi Mengelola Data Wajib Pajak (Hotel dan Restoran)
Digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data wajib pajak (hotel dan restoran) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - f. 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 (hotel dan restoran) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - g. 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*.

- h. Fungsi Mengelola Laporan
Digunakan oleh admin untuk mengelola laporan berkaitan pelaporan pajak pada sistem.
 - i. Fungsi *Logout*
Digunakan oleh admin untuk *logout* atau keluar dari sistem.
 2. Operator
Fungsionalitas sistem untuk operator adalah sebagai berikut:
 - a. Fungsi *Login*
Digunakan oleh operator untuk masuk kedalam sistem.
 - b. Fungsi Mengelola Data Operator
Digunakan oleh operator untuk mengubah informasi yang berkaitan dengan data operator pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - c. Fungsi Mengelola Data Wajib Pajak (Hotel dan Restoran)
Digunakan oleh operator untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data wajib pajak (hotel dan restoran) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - d. Fungsi Mengelola Data Pemberitahuan
Digunakan oleh operator untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data pemberitahuan kapan waktu pelaporan pajak kepada wajib pajak (hotel dan restoran) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - e. Fungsi Mengelola Data Pelaporan Pajak
Digunakan oleh operator untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi yang berkaitan dengan data pelaporan pajak kepada wajib pajak pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - j. Fungsi Mengelola Laporan
Digunakan oleh operator untuk mengelola laporan berkaitan pelaporan pajak pada sistem.
 - f. Fungsi *Logout*
Digunakan oleh operator untuk *logout* atau keluar dari sistem.
 3. Wajib Pajak (Hotel dan Restoran)
Fungsionalitas sistem untuk wajib pajak (hotel dan restoran) adalah sebagai berikut:
 - a. Fungsi *Login*
Digunakan oleh wajib pajak (hotel dan restoran) untuk masuk kedalam sistem.
 - b. Fungsi Mengelola Data Wajib Pajak (Hotel dan Restoran)
Digunakan oleh wajib pajak (hotel dan restoran) untuk mengubah informasi yang berkaitan dengan data wajib pajak (hotel dan restoran) pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - c. Fungsi Mengelola Data Pelaporan Pajak
Digunakan oleh wajib pajak (hotel dan restoran) untuk melakukan pelaporan pajak pada sistem dan disimpan pada *database system*.
 - d. Fungsi Melihat Informasi
Digunakan wajib pajak (hotel dan restoran) untuk melihat kapan waktu pelaporan atau jatuh tempo pelaporan wajib pajak.
 - e. Fungsi *Logout*
Digunakan oleh operator untuk *logout* atau keluar dari sistem.
 4. Kepala BPPRD Kota Jambi
Fungsionalitas sistem untuk Kepala BPPRD Kota Jambi adalah sebagai berikut :
 - a. Fungsi *Login*
Digunakan oleh Kepala BPPRD Kota Jambi untuk masuk kedalam sistem.
 - b. Fungsi Melihat Informasi
Digunakan oleh Kepala BPPRD Kota Jambi untuk melihat informasi sistem.
 - c. Fungsi Melihat Laporan
Digunakan oleh Kepala BPPRD Kota Jambi untuk melihat laporan pajak sistem.
 - d. Fungsi *Logout*
Digunakan oleh Kepala BPPRD Kota Jambi untuk *logout* atau keluar dari sistem.

4.4.2 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

- Mudah digunakan oleh admin atau operator dalam mengelola dan memberikan informasi mengenai pelaporan pajak kepada wajib pajak maupun pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.
- Mudah digunakan oleh admin atau operator dalam mengelola data wajib pajak (hotel dan restoran).
- Memudahkan admin atau operator dalam menyampaikan informasi mengenai pelaporan pajak langsung kepada wajib pajak (hotel dan restoran).
- Memudahkan wajib pajak (hotel dan restoran) dalam melakukan pelaporan pajak.

2. Functionality

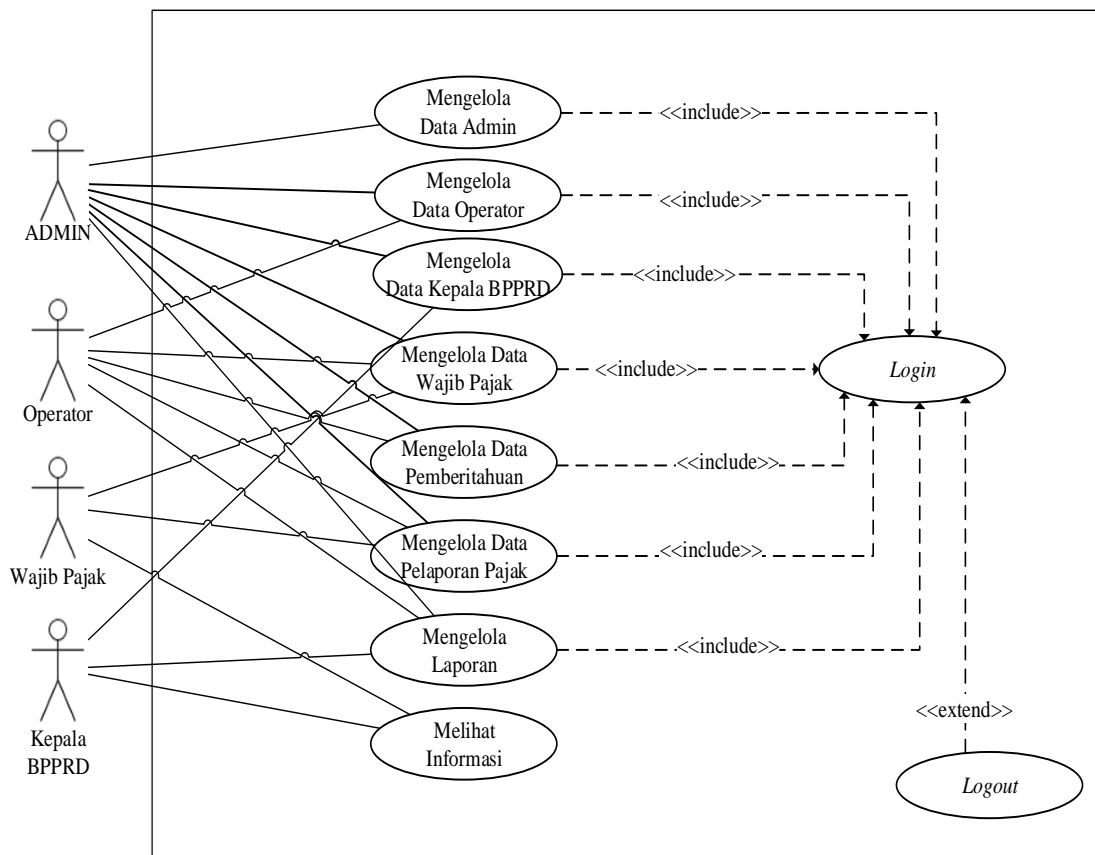
- Mempermudah dalam memberikan informasi.
- Sistem mudah digunakan oleh admin, operator dan wajib pajak (hotel dan restoran).

3. Security

- Setiap admin, operator dan (hotel dan restoran) diberi *username* dan *password* untuk mengolah informasi.

4.5 Perancangan Use Case Diagram

Model diagram use case ditentukan atas dasar kebutuhan fungsi-fungsi yang akan dibangun. Berdasarkan asumsi yang digunakan dapat digambarkan diagram *use case* sistem informasi layanan pajak daerah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Use Case Diagram Sistem Informasi Layanan Pajak

4.6 Perancangan Class Diagram

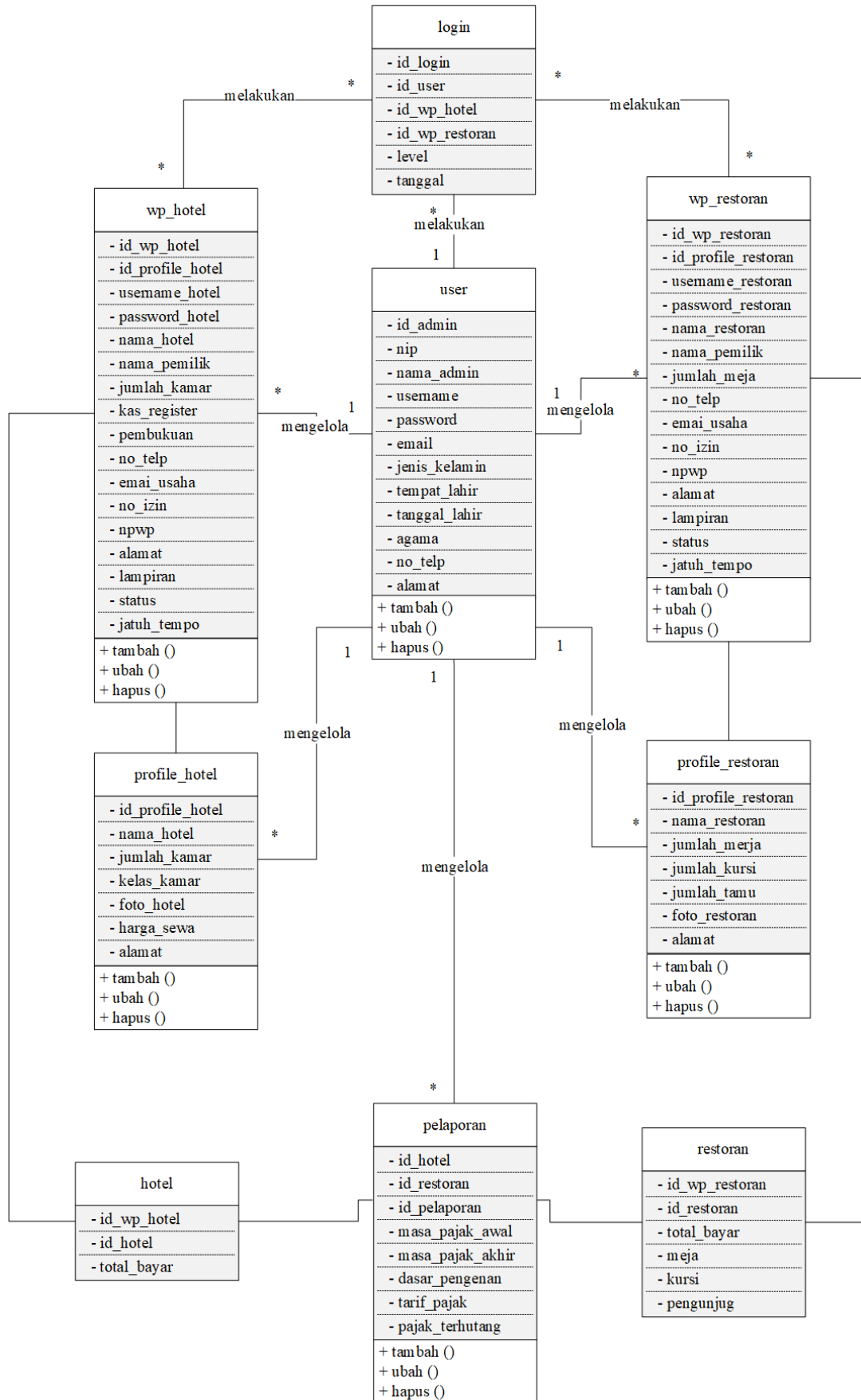
Diagram *class* menggambarkan *class* berikut perilaku dan keadaan dengan menghubungkannya antar *class* – *class* yang terdapat dalam sistem. Pada bagian ini akan dijabarkan deskripsi diagram *class* yang terdapat dalam sistem informasi layanan pajak daerah pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Jambi sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Diagram Class

No.	Nama Kelas	Daftar Method	Daftar Atribut
1	<i>Class Login</i>	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Id login</i> 2. <i>Id user</i> 3. <i>Id wajib pajak hotel</i> 4. <i>Id wajib pajak restoran</i> 5. <i>Level</i> 6. <i>Tanggal login</i>
2	<i>Class User</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Add () 2. Edit () 3. Delete () 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Id admin</i> 2. <i>Nip</i> 3. <i>Nama admin</i> 4. <i>Username</i> 5. <i>Password</i> 6. <i>Email</i> 7. <i>Jenis kelamin</i> 8. <i>Tempat lahir</i> 9. <i>Tanggal lahir</i> 10. <i>Agama</i> 11. <i>No telp</i> 12. <i>Alamat</i>
3	<i>Class Wajib Pajak Hotel</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Add () 2. Edit () 3. Delete () 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Id wjib pajak hotel</i> 2. <i>Id profile hotel</i> 3. <i>Username wajib pajak hotel</i> 4. <i>Password wajib pajak hotel</i> 5. <i>Nama hotel</i> 6. <i>Nama pemilik hotel</i> 7. <i>Jumlah kamar</i> 8. <i>No telp</i> 9. <i>Email hotel</i> 10. <i>No izin</i> 11. <i>Npwp</i> 12. <i>Alamat</i> 13. <i>Lampiran</i> 14. <i>Status</i> 15. <i>Jatuh tempo</i>
4	<i>Class Wajib Pajak Restoran</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Add () 2. Edit () 3. Delete () 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Id wjib pajak restoran</i> 2. <i>Id profile restoran</i> 3. <i>Username wajib pajak restoran</i> 4. <i>Password wajib pajak hotel restoran nama restoran</i> 5. <i>Nama pemilik restoran</i> 6. <i>Jumlah meja</i> 7. <i>No telp</i> 8. <i>Email restoran</i> 9. <i>No izin</i> 10. <i>Npwp</i> 11. <i>Alamat</i> 12. <i>Lampiran</i> 13. <i>Status</i> 14. <i>Jatuh tempo</i>
5	<i>Class Pelaporan</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Add () 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Id hotel</i>

		2. Edit () 3. Delete ()	2. Id restoran 3. Id pelaporan 4. Masa pajak awal 5. Masa pajak akhir 6. Dasar pengenaan 7. Tarif pajak 8. Pajak terhutang
6	Class Hotel	-	1. Id wajib pajak hotel 2. Id hotel 3. Total bayar
7	Class Restoran	-	1. Id wajib pajak restoran 2. Id restoran 3. Total bayar 4. Meja 5. Kursi
8	Class Profile Hotel	1. Add () 2. Edit () 3. Delete ()	1. Id Profile hotel 2. Nama Hotel 3. Jumlah kamar 4. Kelas kamar 5. Foto hotel 6. Harga sewa 7. Alamat
9	Class Profile Restoran	1. Add () 2. Edit () 3. Delete ()	1. Id profile restoran 2. Nama restoran 3. Jumlah meja 4. Jumlah kursi 5. Foto restoran 6. Alamat

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa class yang ada dalam sistem informasi layanan pajak daerah pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Jambi ini terdiri dari 9 class, yaitu: *class login*, *class user*, *class wajib pajak hotel*, *class wajib pajak restoran*, *class pelaporan*, *class hotel*, *class restoran*, *class profile hotel*, dan *class profile restoran*. Dari 6 class yang telah dideskripsikan tersebut dapat diuraikan relasi yang terjadi antara class-class tersebut. Relasinya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4. Diagram Class Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah

Berdasarkan gambar 4. diatas, dapat dilihat hubungan antara kelas sehingga gambaran sistem yang akan dibangun menjadi lebih jelas. Pada model *class diagram* ini juga menggambarkan operasi yang dilakukan pada setiap kelas.

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi layanan pajak daerah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi masih secara manual sehingga untuk pengurusan pajak daerah wajib pajak harus datang ke kantor BPPRD Kota Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan alat bantu UML untuk menjelaskan berbagai fungsi dari sistem dan menghasilkan sebuah *prototype* sistem informasi layanan pajak daerah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.
3. Rancangan sistem informasi layanan 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 BPPRD Kota Jambi.

5.2 Saran

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

1. *Prototype* Sistem Informasi Layanan Pajak Daerah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi ini perlu dikembangkan, sehingga benar-benar bisa di *implementasikan* pada kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi, sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Jambi terutama yang bersumber dari sektor pajak daerah.
2. Penambahan fitur sms gateway agar memudahkan wajib pajak untuk mengetahui informasi tentang pajaknya.
3. 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] Al Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta : Cv. Andi offset
- [2] Alex Fahrudin, Eka Purnama Bambang, dan Kusuma Riasti Berliana. 2011. *Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Ar Rohman Mabur Kudus*. Surakarta : ISSN : 1979.
- [3] Anggraeni, Elisabet Yunaeti dan Rita Irviani. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [4] Anonim. *SK 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] AS, Rosa. 2013. *Rekayasa Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung ; Informatika.
- [8] Azis, H dan Akib, Faisal. 2016. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Daerah Berbasis WEb*. Kota Palopo : Jurnal INSYPRO, 2016.
- [9] Dennis, Alan, Wixom, Barbara Haley, dan Roth, Roberta M. 2010, 2012. *Systems Analysis And Design*. New Jersey : Person Education Inc.
- [10] Kendall, E. Kenneth; & Kendall, E. Julie. 2011. *Systems Analysis and Design. Eighth Edition*. United States of America : Pearson Education Inc.
- [11] McLeod, Raymond dan Pschell, George P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- [12] Pressman, Roger S. 2010. *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. Seventh Edition. New York: McGraw-Hill

-
- [13] Purnamasari, Dewi. 2014. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pajak BPHTB di DPPKAD kota Tangerang Selatan*. Library.esaunggul.ac.id
- [14] Shelly Gary B dan Rosaenblatt Harry J. 2012. *System Analysis and Design, Nith Edition*. Buston : Course Technology
- [15] Stair, Ralph dan Reynolds, George W. 2012. *Fundamentals of Information Systems, Sixth Edition*. Buston :Course Technology.
- [16] Sutabri, Tata. 2012. *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta : CV.Andi Offset
- [17] Valecich, Joseph S, george, Joey F dan Hoffer, Jeffrey A. 2012. *Essentials Of Systems Analysis And Design*. New Jersey : Person Education Inc.
- [18] Whitten, Jeffrey L dan Bentley, Lonnie D. 2007. *Systems Analysis and Design Methods*. New York : McGraw-Hill
- [19] Yazdi, M. 2012. *Implementasi Web-Service pada Sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Atap di Pemerintah Kota Palu*. Kota