

**PENERAPAN APLIKASI SISMIOP DALAM PEMELIHARAAN
BASIS DATA WAJIB PAJAK PBB-P2 DI BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**IMPLEMENTATION OF SISMIOP APPLICATION IN
MAINTENANCE OF TAXPAYER DATABASE PBB-P2 IN
REGIONAL REVENUE AGENCY OF TULUNGAGUNG REGENCY**

Meisya Anggy Tania¹, Gading Gamaputra²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: meisya.21025@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: gadinggamaputra@unesa.ac.id

Abstrak

Aplikasi SISMIOP merupakan aplikasi yang membantu dalam proses administrasi perpajakan khususnya PBB P2 dan salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memudahkan pegawai dalam memelihara basis data wajib pajak PBB P2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi SISMIOP dalam memelihara basis data wajib pajak PBB P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung ditinjau dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian adalah teori keberhasilan sistem informasi berdasarkan teori model DeLone dan McLean (2003) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan belum adanya SOP dalam penggunaan aplikasi SISMIOP pada UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB yang merupakan bagian dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya penerapan aplikasi kepada pegawai baru dalam melakukan input dan pemeliharaan database wajib pajak. Selain itu keakuratan dan pembaharuan data wajib pajak pada aplikasi SISMIOP masih dipertanyakan yang berdampak pada produk output berupa SPPT yang nantinya akan digunakan sebagai surat pernyataan besarnya beban pajak yang harus dibayarkan wajib pajak. Oleh karena itu saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah agar membuat SOP tertulis terkait penerapan dan penggunaan aplikasi SISMIOP agar memudahkan pegawai baru dalam menerapkan dan menggunakan aplikasi SISMIOP serta melakukan monitoring dan pengecekan secara berkala terkait data informasi wajib pajak PBB P2 yang masuk ke UPT Pelayanan PBB P2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk memastikan data yang diinput ke dalam

aplikasi SISMIOP sudah akurat dan sesuai dengan sertifikat tanah dan kondisi lapangan. Selain itu pemeliharaan aplikasi SISMIOP sangat diperlukan untuk mendukung keberlangsungan penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung agar lebih baik dari sebelumnya.

Kata Kunci: aplikasi SISMIOP, wajib pajak PBB P2, Delone dan Mclean (2003), Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung

Abstract

SISMIOP application is an application that helps in the tax administration process, especially PBB P2 and one of the efforts of the Directorate General of Taxes which aims to facilitate employees in maintaining the PBB P2 taxpayer database. This study aims to determine the application of the SISMIOP application in maintaining the PBB P2 taxpayer database at the Tulungagung Regency Regional Revenue Agency in terms of system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques for the study were through observation, interviews and documentation. The focus of the study was the theory of information system success based on the DeLone and McLean (2003) model theory, namely system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction and net benefits. The results of the study showed that there was no SOP in using the SISMIOP application at the PBB P2 and BPHTB Service UPT which is part of the Tulungagung Regency Regional Revenue Agency. This has an impact on the less than optimal application of the application to new employees in inputting and maintaining the taxpayer database. In addition, the accuracy and updating of taxpayer data in the SISMIOP application are still questionable, which has an impact on the output product in the form of SPPT which will later be used as a statement of the amount of tax burden that must be paid by taxpayers. Therefore, the suggestion that can be conveyed by the researcher is to create a written SOP related to the implementation and use of the SISMIOP application to make it easier for new employees to implement and use the SISMIOP application and to carry out periodic monitoring and checking related to PBB P2 taxpayer information data that enters the PBB P2 Service UPT of the Tulungagung Regency Regional Revenue Agency to ensure that the data inputted into the SISMIOP application is accurate and in accordance with the land certificate and field conditions. In addition, maintenance of the SISMIOP application is very necessary to support the sustainability of the implementation of the SISMIOP application at the Tulungagung Regency Regional Revenue Agency to be better than before.

Keywords: SISMIOP application, taxpayer of PBB P2, Delone and McLean (2003), Tulungagung Regency Regional Revenue Agency

Pendahuluan

Pajak sangat erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat dan pembangunan nasional suatu negara. Tanpa pajak, pendidikan pembangunan jalan, layanan kesehatan, keamanan, dan infrastruktur publik lainnya tidak dapat berjalan dengan optimal. Membayar pajak sebagai warga negara merupakan sebuah kewajiban sebagai bentuk nyata atau kontribusi dalam kemajuan negara. Hal tersebut sejalan dengan pernyataann

dari Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam (Thian, 2021), beliau menyatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat pada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lebih lanjut dikatakan bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin, dan kelebihannya digunakan untuk tabungan masyarakat yang merupakan sumber utama bagi pembiayaan investasi publik.”

Terdapat dua jenis pajak yang berlaku di Indonesia, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Dilansir dari laman pajak.go.id, pajak pusat yang dipungut oleh pemerintah pusat dan dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak antara lain, Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Meterai, Pajak Bumi Bangunan untuk Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan dan Pajak Karbon. Sedangkan pada pajak daerah, kewenangan pemungutan pajaknya dibedakan menjadi dua, yaitu kewenangan Pemerintah Provinsi dengan 7 jenis pajak dan kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dengan 9 jenis pajak (Dharmawan, 2024). Hal tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah tertulis bahwa “terdapat rincian 7 jenis pajak kewenangan pemerintah provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Alat Berat (PAB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok, Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB). Sedangkan 9 jenis pajak kewenangan pemerintah kabupaten/kota meliputi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah (PAT), Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), Pajak Sarang Burung Walet, Opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)”. Dilansir dari laman klc2.kemenkeu.go.id, Opsen disini memiliki pengertian sebagai pungutan tambahan pajak menurut persentase tertentu dikenakan atas pajak terutang dari PKB, BBNKB, dan MBLB (Shabrina, 2022).

Pajak daerah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah memiliki pengertian yang tertulis bahwa “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”. Kalimat tersebut memiliki arti yang sama dengan pengertian pajak secara umum, yang membedakan hanyalah daerah kewenangannya. Pajak daerah sebagai wujud dalam menyelenggarakan otonomi daerah digunakan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan untuk membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah. Pada Pemerintah Kabupaten/Kota, terkhusus pada

Kabupaten Tulungagung yang mana menjadi daerah penelitian ini terjadi, Bupati Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang pendapatan dibantu oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Badan Pendapatan Daerah yang disingkat dengan nama BAPENDA ini memang memiliki tugas dalam pengelolaan pendapatan Pajak Daerah.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang mana sebagai tempat penelitian yang beralamatkan di Jalan A. Yani Timur No. 37, Tamanan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66217, yang bertugas membantu Bupati Tulungagung dalam melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang pendapatan memiliki dua UPT, yaitu Pajak daerah yang meliputi pajak hotel, restoran, hiburan, air tanah, parkir, dan mineral bukan logam dan UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB yang mempunyai tugas dalam melaksanakan kegiatan teknis operasional pada bidang pelayanan PBB-P2 dan BPHTB. Dikutip dari PERBUP Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020, jenis pelayanan urusan PBB P2 meliputi; (1) Pendaftaran Objek Pajak Baru; (2) Mutasi Objek/Subjek Pajak; (3) Pembetulan SPPT/SKP/STP; (4) Pembatalan SPPT/SKP/STP; (5) Pengajuan Surat Keterangan Bebas PBB P2; (6) Permintaan Salinan SPPT/SKP; (7) Keberatan atas Penunjukan sebagai Wajib Pajak; (8) Keberatan atas Pajak Terutang; (9) Pengurangan atas Pajak Terutang; (10) Restitusi; (11) Kompensasi; (12) Pengurangan atas Denda Administrasi; (13) Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran; (14) Penundaan Tanggal Jatuh Tempo Pengembalian SPOP; (15) Pemberian Informasi Umum dan Informasi Khusus (Surat Keterangan NJOP PBB).

Dilansir dari laman kabar.tulungagung.go.id, pada Pekan Panutan Pembayaran PBB P2 Dan Gebyar Undian Berhadiah PBB P2 Tahun Pajak 2024 yang bertempat di Hall Yudhistira Barata Tulungagung pada hari Rabu tanggal 19 Juni 2024, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, Lilik Ismiati, SE menjelaskan bahwa pada tahun 2024 wajib pajak PBB P2 berjumlah 678.768 NOP yang terdaftar (DISKOMINFO Kabupaten Tulungagung, 2024). Jumlah tersebut terbilang cukup banyak dan data para wajib pajak PBB P2 harus dipelihara agar di kemudian hari dapat memudahkan pengelola pajak dalam menangani masalah yang tak terduga terkait pengadministrasian data, maka pemeliharaan data menggunakan aplikasi SISMIOP memang sangat dibutuhkan. Sebenarnya aplikasi SISMIOP ini sudah lama diterapkan sejak adanya informasi/laporan baik yang diterima langsung dari wajib pajak bersangkutan untuk pemeliharaan basis data wajib pajak yang disimpan dalam media komputer. Semua itu dilakukan tidak lain karena jumlah wajib pajak untuk PBB P2 di setiap tahunnya meningkat.

SISMIOP atau Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak merupakan sebuah sistem informasi yang terpadu untuk mendukung penyediaan setiap informasi yang memiliki hubungan dengan seluruh fungsi administrasi pada semua tingkat organisasi pengelola PBB. Selain itu, SISMIOP juga dimanfaatkan sebagai pengolah informasi basis

data objek dan subjek pajak dengan bantuan komputer (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017). Dari hasil observasi langsung dan wawancara kepada pegawai yang mengoperasikan aplikasi SISMIOP yang dilakukan oleh peneliti selama magang di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, peneliti menemukan fakta bahwa kesalahan dalam pengoperasian aplikasi dan bahkan aktivitas yang dapat merusak data wajib pajak yang telah terinput di dalamnya masih terjadi. Hal ini dibuktikan dengan adanya pegawai baru pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang mana ditugaskan untuk mengoperasikan aplikasi SISMIOP masih sering melakukan kesalahan input data informasi wajib pajak PBB P2. Selain itu, masih berhubungan dengan pemeliharaan basis data wajib pajak dengan menggunakan aplikasi SISMIOP, data informasi yang diinput kedalam aplikasi SISMIOP belum sepenuhnya akurat. Hal tersebut dikarenakan, data yang diinput pada menu Pelayanan Satu Tempat (PST) aplikasi SISMIOP hanya didasarkan pada formulir SPOP pengajuan permohonan yang dilakukan oleh wajib pajak di bagian pelayanan.

Permasalahan terkait data wajib pajak yang masih belum akurat pada aplikasi SISMIOP ini juga dapat memunculkan masalah dikemudian hari dan lebih sering berdampak pada produk keluaran dari aplikasi (*output*). Beberapa masalah-masalah yang muncul seperti yang telah dijabarkan oleh peneliti di atas terkait dengan penerapan aplikasi SISMIOP pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang mana menjadi wadah dalam pemeliharaan basis data wajib pajak menarik perhatian peneliti. Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas dengan mempertimbangkan beberapa masalah yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Metode (12pt, bold)

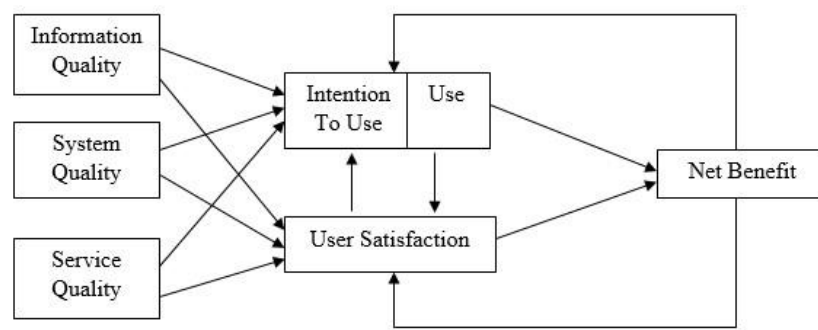
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Ulandari et al., 2023), metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang mana menghasilkan data deskriptif berbentuk kata-kata yang mana telah diperoleh dari yang telah diamati dilapangan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah digunakan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat yang merujuk pada fakta-fakta, sifatsifat serta hubungan antar fenomena yang telah diselidiki.

Fokus penelitian ini menganalisis tentang penerapan aplikasi SISMIOP dalam pemeliharaan basis data wajib pajak PBB P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan teori sistem informasi model DeLon dan McLean (2003) sebagai dasar analisis dengan 6 (enam) dimensi utama, yaitu:

1. Kualitas Sistem, berkenaan pada ukuran karakteristik dari sistem yang mencakup pada sejauh mana sistem dapat merespon, kegunaan, keandalan dan ketersediaannya saat digunakan oleh penggunaanya.

2. Kualitas Informasi, mempelajari produk informasi yang telah dihasilkan, seperti akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan data.
3. Kualitas Layanan, merujuk pada sejauh mana kualitas layanan pada aplikasi yang terpenuhi dalam memberikan pelayanan.
4. Penggunaan, berkenaan pada sejauh mana penggunaan aplikasi oleh penggunanya.
5. Kepuasan Pengguna, merujuk pada sejauh mana kepuasan yang diterima oleh pengguna terhadap aplikasi.
6. Manfaat Bersih, merujuk pada sejauh mana penghematan biaya dan penghematan waktu pada organisasi.

Gambar 1. Teori Sistem Informasi Model DeLone and McLean (2003)



Sumber: Journal of Management Information Systems · April 2003

Dalam penelitian ini melibatkan beberapa pihak sebagai informan yang dianggap mengetahui informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan *purposive sampling* di mana informan dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian (Sugiyono, 2012:53) dalam (Santina et al., 2021). Adapun rincian informan-informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Subbag Tata Usaha UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung;
2. Pegawai entri data wajib pajak pada Subbag Tata Usaha UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung;
3. Pegawai validasi data wajib pajak pada Subbag Tata Usaha UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

Dari ketiga informan diatas, Kepala Subbag Tata Usaha UPT PBB P2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berperan sebagai *key* informan. Sedangkan pegawai entri data wajib pajak dan pegawai validasi data wajib pajak berperan Kepala Subbag Tata Usaha UPT PBB P2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung berperan sebagai informan pendukung.

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan melihat display dan isi layanan dari aplikasi SISMIOP di UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB Kabupaten Tulungagung. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui cara kerja sistem tersebut dan layanan administrasi apa saja yang tersedia pada aplikasi SISMIOP serta siapa saja yang dapat mengakses aplikasi tersebut.
2. Wawancara (*interview*), peneliti memilih informan dari pengelola perpajakan pada subbag tata usaha di UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung untuk mendapatkan data primer yang akurat dan terpercaya. Pemilihan informan dilakukan karena informan tersebut memiliki peran aktif dalam penerapan aplikasi SISMIOP yaitu sebagai pengelola dalam proses pengadministrasian basis data objek dan subjek pajak.
3. Dokumentasi, bukti kegiatan penelitian ini berupa foto-foto kegiatan penelitian, lokasi wawancara, wawancara dengan narasumber, dan rekaman wawancara.

Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data sekunder, yakni data yang diperoleh dari hasil penelitian orang lain berupa jurnal, artikel, *e-book* dan dokumen yang mana bersumber berasal dari penelitian terdahulu. Data tersebut didapatkan melalui publikasi pemerintah, situs dan e-jurnal. Data sekunder lebih relatif mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama serta cenderung lebih singkat. Namun, data tersebut memiliki kemungkinan tidak dapat menjawab pertanyaan peneliti secara spesifik.

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi SISMIOP merupakan bank data dari data informasi wajib pajak PBB P2. Aplikasi SISMIOP merupakan aplikasi PST (Pelayanan Satu Tempat) yang digunakan sebagai media pelayanan dan juga sebagai media pemeliharaan basis data wajib pajak PBB P2 mulai dari pendaftaran, pendataan dan penilaian PBB P2. Berdasarkan pada Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-05/Pj.6/1994 tentang Pelaksanaan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Tahun Anggaran 1994/1995, pasal (1) tertulis bahwa “Yang dimaksud dengan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) adalah suatu sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi data obyek dan subyek pajak dengan bantuan komputer, pajak pengumpulan data (dengan pendaftaran, pendataan dan penilaian), pemberian identitas Nomor Obyek Pajak (NOP), pemrosesan, pemeliharaan (*updating*), sampai dengan hasil keluaran berupa Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), Surat Tanda Terima Setoran (STTS), dan Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) dalam program SISMIOP, serta peningkatan pelayanan Wajib Pajak pada satu tempat.”

Berikut ini merupakan hasil dari penelitian terhadap penerapan aplikasi SISMIOP dalam pemeliharaan basis data wajib pajak PBB P2 di Badan Pendapatan Daerah

Kabupaten Tulungagung menggunakan teori sistem informasi menurut DeLone dan McLean tahun 2003.

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem pada aplikasi SISMIOP dari awal penerapan pada tahun 2014 sampai dengan sekarang berkembang lebih baik dari sebelumnya. Pemeliharaan sistem aplikasi SISMIOP juga tak luput dari bantuan pihak ketiga selain dari pihak internal dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sendiri. Pemeliharaan sistem aplikasi SISMIOP oleh pihak internal Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung meliputi pemeliharaan kabel LAN yang terhubung langsung pada PC Client atau komputer pengguna aplikasi SISMIOP. Sedangkan pemeliharaan aplikasi SISMIOP oleh pihak eksternal yang merupakan vendor atau rekanan dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang bernama MPU (Mitra Prima Utama) berupa permintaan penambahan ataupun penghapusan fitur atau menu pada aplikasi SISMIOP yang disesuaikan dengan anggaran yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi pada aplikasi SISMIOP masih belum sepenuhnya akurat. Hal tersebut dikarenakan data informasi yang diinput pada aplikasi SISMIOP hanya didasarkan pada lembar pengajuan wajib pajak berupa SPOP dan LSPOP dimana isian dari formulir tersebut bisa saja masih terdapat kesalahan tulis. Maka dari itu, terdapat layanan pembetulan yang mana dapat dimanfaatkan apabila kesalahan data input telanjur disimpan dan dijadikan sebagai output berupa SPPT. Pegawai yang menggunakan aplikasi SISMIOP juga dapat membantu wajib pajak apabila wajib pajak membutuhkan bantuan untuk melihat data informasi yang telah terinput pada aplikasi SISMIOP karena aplikasi SISMIOP telah dilengkapi fitur pencarian yang memudahkan penggunaanya dalam mencari data informasi wajib pajak yang jumlahnya mencapai 687.514 NOP di Kabupaten Tulungagung.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada aplikasi SISMIOP sudah baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari fitur dan menu pada aplikasi SISMIOP yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sehingga pelayanan terkait PBB P2 dapat tersalurkan dengan baik. Selain itu, dari adanya berbagai menu pelayanan juga memudahkan pegawai pengguna aplikasi SISMIOP dalam menyelesaikan pekerjaannya. Disamping itu, wajib pajak dan pemerintah daerah juga mendapatkan dampak positif dari adanya layanan pada aplikasi

SISMIOP yang berkualitas. Pada wajib pajak, layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan berkualitas akan mempermudah proses pengajuan sehingga efektif dan efisien. Pada pemerintah daerah, fitur tampilan pembayaran pajak oleh wajib pajak terorganisir dengan rapi per tahunnya pada aplikasi SISMIOP sehingga pemerintah daerah dapat

mengetahui tertib atau tidaknya wajib pajak dalam membayar pajak untuk bisa melakukan tindakan kedepannya.

4. Penggunaan

Pengguna aplikasi merasa nyaman saat menggunakan aplikasi SISMIOP selama kegiatan bekerja berlangsung. Disamping itu, penggunaan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sangat penting karena merupakan bank data dari wajib pajak PBB P2 di Kabupaten Tulungagung. Dalam mencapai tujuan dari penggunaannya, pegawai entri dan pegawai validasi memanfaatkan fitur dan menu pada aplikasi SISMIOP dengan menyesuaikan tupoksi masing-masing, sehingga pekerjaannya dapat terselesaikan dengan baik dan cepat.

5. Kepuasan Pengguna

Pengguna aplikasi SISMIOP di BAPENDA, yaitu pegawai entri dan pegawai validasi merasa puas dengan aplikasi SISMIOP. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SISMIOP membantu penyelesaian tugas mereka menjadi lebih mudah. Disamping itu, aplikasi SISMIOP juga memberikan pengalaman terbaik kepada penggunaannya terlebih pada ketelitian dan kecepatan pengetikan dengan dihadapkan banyak dokumen hingga berlembar-lembar perharinya.

6. Manfaat Bersih

Manfaat secara umum, aplikasi SISMIOP sangat membantu dan mempermudah pekerjaan terkait dengan proses penginputan dan penyimpanan data wajib pajak PBB P2 sebagai bagian dari proses administrasi perpajakan. Sedangkan secara ekonomi, aplikasi SISMIOP menjadi media penginputan data objek PBB P2 baru setiap tahunnya yang menjadi pundi-pundi pendapatan pada PAD sehingga berdampak langsung pada pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Penerapan Aplikasi SISMIOP dalam Pemeliharaan Basis Data Wajib Pajak PBB P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung, peneliti menggunakan teori sistem informasi dengan model Delone dan McLean tahun 2003 sebagai dasar untuk mengetahui penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung melalui 6 indikator, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Dari 6 indikator tersebut peneliti gunakan untuk mengetahui dan mengamati bagaimana penerapan aplikasi SISMIOP dalam lingkup administrasi perpajakan, khususnya pada pemeliharaan basis data wajib pajak PBB P2 di Kabupaten Tulungagung baik dari segi sistem yang digunakan, data informasi yang disimpan, layanan yang diberikan, intensitas pengguna dengan aplikasi SISMIOP dan dampak pada individu serta organisasi. Adapun kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Kualitas Sistem

Berdasarkan dari hasil penelitian pada indikator kualitas sistem yang mencakup kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi dan waktu dalam merespon dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah berkembang lebih baik dari tahun sebelumnya. Aplikasi SISMIOP merupakan bank data yang menyediakan berbagai fungsi dan menu untuk memenuhi semua kebutuhan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan pada Keputusan Dirjen Pajak Nomor: KEP-533/PJ./2000, aplikasi SISMIOP dibangun menggunakan perangkat lunak basis data oracle dimana aplikasi SISMIOP terintegrasi atau tergabung dengan aplikasi yang sistemnya juga menggunakan perangkat lunak basis data oracle. Selain itu, pengaksesan aplikasi SISMIOP juga membutuhkan akses internet dalam penggunaannya pada konteks proses entri data dan validasi data.

2. Kualitas Informasi

Berdasarkan dari hasil penelitian pada indikator kualitas informasi yang mencakup kelengkapan data informasi, kemudahan pemahaman, personalisasi, relevansi dan keamanan dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung belum sesuai. Masih ditemukan data informasi wajib pajak, berupa data objek dan subjek PBB P2 pada aplikasi SISMIOP yang masih belum akurat dan relevan dengan keadaan yang sebenarnya. Data informasi yang diinput kedalam aplikasi SISMIOP hanya didasarkan pada formulir SPOP dan LSPOP yang ditulis oleh wajib pajak dan diserahkan kepada pegawai pelayanan UPT Pelayanan PBB P2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. Kesalahan tulis dalam pengisian informasi data objek dan subjek pajak bisa saja terjadi dan berbeda dengan sertifikat yang ada dan keadaan yang sebenarnya. Selain itu, kesalahan ketik pada saat input oleh pegawai entri juga masih terjadi meskipun tidak sering terjadi. Ketidaktepatan pegawai validasi data pada saat melakukan pengecekan ulang data yang telah diinput oleh pegawai entri juga tidak luput dari kesalahan atas ketidaktepatan. Selain itu, tidak adanya SOP secara tertulis pada penggunaan aplikasi SISMIOP dapat membuat pegawai baru kesulitan dalam penggunaannya sehingga berpengaruh pada data entri yang diinput pada aplikasi SISMIOP. Oleh karena itu, kebenaran penulisan data informasi, ketelitian pada saat pengentrian data dan pengecekan data entri harus tetap selaras agar data informasi dapat akurat dan relevan.

3. Kualitas Layanan

Berdasarkan dari hasil penelitian pada indikator kualitas layanan yang mencakup pengukuran kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola aplikasi dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah dilakukan dengan baik. Layanan

pada aplikasi SISMIOP relevan dengan kebutuhan organisasi sehingga tujuan dari organisasi dapat tercapai. Selain itu, layanan yang telah disediakan aplikasi SISMIOP telah disesuaikan pula terkait kebutuhan wajib pajak PBB P2 sehingga proses pengajuan permohonan terkait PBB P2 dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut sejalan dengan manfaat dari *e-Government* dimana *e-government* memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder* seperti masyarakat, kalangan bisnis dan kalangan industri yang mana berkenaan pada hal kinerja efektivitas dan efisiensi pada berbagai bidang. Berbagai layanan aplikasi SISMIOP juga berdampak positif kepada pemerintah daerah, di mana layanan tersebut berdampak pada pemasukan daerah apabila wajib pajak PBB P2 tertib dalam membayarkan pajaknya. Wujud nyata dari kualitas layanan pada aplikasi SISMIOP adalah SPPT yang merupakan produk keluaran yang dihasilkan dari aplikasi SISMIOP. Oleh karena itu, penerapan aplikasi SISMIOP pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang merupakan bentuk dari eGovernment sangat berdampak positif dari segi pemberian pelayanan kepada wajib pajak

4. Penggunaan

Berdasarkan dari hasil penelitian pada indikator penggunaan yang mencakup seberapa sering aplikasi digunakan oleh penggunanya dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung interaksi antara pengguna, yaitu pegawai entri dan pegawai validasi dengan aplikasi SISMIOP sangat sering terjadi. Penggunaan aplikasi SISMIOP oleh penggunanya yaitu pegawai entri dan pegawai validasi digunakan untuk penyelesaian tugas mereka yang mana membutuhkan aplikasi SISMIOP sebagai media pengerjaannya selain lembar formulir SPOP dan LSPOP. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SISMIOP merupakan satu-satunya aplikasi yang digunakan oleh pegawai entri dan pegawai validasi untuk mencapai kebutuhan pengguna dalam penyelesaian tugas di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dalam lingkup administrasi perpajakan.

5. Kepuasan Pengguna

Berdasarkan dari hasil penelitian pada indikator kepuasan pengguna yang mencakup seberapa puas pengguna dengan aplikasi sistem yang digunakan dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan

Daerah Kabupaten Tulungagung telah memberikan rasa puas kepada penggunanya, yaitu pegawai entri dan pegawai validasi. Aplikasi SISMIOP mempermudah pekerjaan pegawai entri dan pegawai validasi sehingga penyelesaian pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Hal tersebutlah yang mendasari rasa puas dari pegawai entri dan pegawai validasi dari penggunaan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.

6. Manfaat Bersih

Berdasarkan dari hasil penelitian pada indikator manfaat bersih yang mencakup penghematan biaya, penghematan waktu pada organisasi dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung telah tercapai. Aplikasi SISMIOP sangat membantu dan mempermudah pekerjaan terkait dengan proses penginputan dan penyimpanan data wajib pajak PBB P2 sebagai bagian dari proses administrasi perpajakan. Secara umum, dari adanya aplikasi SISMIOP dapat dipantau siapa saja wajib pajak yang belum membayar pajak ataupun yang banyak menunggak pajak. Selain itu, dari segi ekonomi banyaknya permohonan terkait pendaftaran objek pajak baru yang diinput ke SISMIOP dapat menjadi pundi-pundi pendapatan baru yang masuk ke pendapatan asli daerah (PAD) yang mana berdampak langsung pada pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung.

Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan pertimbangan, masukan dan evaluasi mengenai Penerapan Aplikasi SISMIOP dalam Pemeliharaan Basis Data Wajib Pajak PBB P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagai berikut.

1. Mengoptimalkan infrastruktur jaringan mulai dari pemeliharaan kabel LAN dan meningkatkan kualitas jaringan wifi untuk menunjang penerapan dan penggunaan aplikasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
2. Mengembangkan aplikasi SISMIOP dengan cara melakukan kolaborasi antara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan pihak ketiga agar dapat menampung data yang cukup besar dari sebelumnya sehingga tidak perlu melakukan backup data setiap minggu dengan menggunakan hardisk eksternal.
3. Menambahkan fitur autocorrect pada aplikasi SISMIOP agar kesalahan ketik oleh pengguna aplikasi SISMIOP dapat diminimalisir.
4. Membuat SOP secara tertulis terkait penggunaan aplikasi SISMIOP untuk meminimalisir terjadinya kesalahan penginputan data informasi objek dan subjek PBB P2 yang sering dilakukan oleh pengguna baru aplikasi SISMIOP.
5. Mengadakan pelatihan kepada pegawai baru yang mengoperasikan aplikasi SISMIOP agar pengguna baru terlatih dan dapat menggunakan aplikasi SISMIOP secara maksimal.

Referensi

- Dharmawan, I. (2024). *Memahami Perbedaan Pajak Pusat dan Pajak Daerah*. Pajak.Go.Id. <https://pajak.go.id/id/artikel/memahami-perbedaan-pajak-pusat-danpajak-daerah>

- DISKOMINFO Kabupaten Tulungagung. (2024). *Pekan Panutan Pembayaran PBB P2 Dan Gebyar Undian Berhadiah PBB P2 Tahun Pajak 2024*. Kabar.Tulungagung.Go.Id. <https://kabar.tulungagung.go.id/pekan-panutanpembayaran-pbb-p2-dan-gebyar-undian-berhadiah-pbb-p2-tahun-pajak-2024/>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2017). *Bahan Ajar Operator Console/SISMIP* (pp. 1–11). Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Santina, R. O., Hayati, F., & Oktariana, R. (2021). Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, 2(1), 1–13. [file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-1020210810.pdf](file:///Users/ajc/Downloads/319-File%20Utama%20Naskah-423-1-1020210810.pdf)
- Shabrina, N. I. (2022). *Yuk Mengenal Apa Itu Opsen*. Klc2.Kemenkeu.Go.Id. <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/yuk-mengenal-apa-itu-opsenc5c66462/detail/>
- Thian, A. (2021). *Hukum Pajak* (C. Vian, (ed.); 1st ed.). Penerbit ANDI. <https://books.google.co.id/books?id=UshQEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Ulandari, Y., Rahman, Y., Khairuddin, K., & Trisno, B. (2023). Interaksi Edukatif Guru dan Murid dalam Pembelajaran Fiqih Kelas VII di MTs Ponpes Daarul Aula Bukit Tigo Jambi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 21744–21752.