# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sistem Pelayanan di Kantor Pajak Karees terdapat 2 bagian, Pelayanan Langsung (counter pelayanan) yang biasa terjadi transaksi pembayaran pajak dan Bagian Pelayanan yang melayani dibelakangnya. Kedua-duanya sangat berperan penting dalam melayani wajib pajak yang ingin melakukan transaksi perpajakan. Ada beberapa tahap apabila seseorang ingin membayar pajak dan transaksi perpajakan yang lainnya. Tepatnya apabila seseorang ingin melakukan transaksi, dapat langsung menuju taller-taller yang siap melayani. Dan transaksi tersebut diproses menjadi data jadi oleh bagian pelayanan. Bagian pelayanan inilah yang menjalankan transaksi-transaksi. Selain menjalankan transaksi, bagian pelayanan ini juga bertugas mengisi data-data objek pajak, seperti data NPWP, dan lain-lain. Bagian pelayanan ini terhubung ke beberapa cabang, misalnya KP Karees terhubung dengan KP Cimahi dan lainnya. Hal ini disebabkan banyaknya objek pajak yang tersebar di suatu daerah, dan memudahkan kantor untuk mengkoreksi data apabila terjadi kesalahan data.

Pengelolaan, pengenaan, dan khususnya monitoring pembayaran transaksi pajak di KP karees ini sudah dilakukan secara digital. Hal ini memudahkan transaksi dikarenakan objek pajak yang dikelola relatif banyak. Tetapi, dikarenakan banyaknya objek pajak yang dilayani di KP tersebut, masih saja terdapat kesalahan alamat objek pajak yang seharusnya tercantum di KP lain, sedangkan data terdapat di KP Karees.

Menyadari arti pentingnya penyempurnaan tata kerja bagi suatu instansi maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang ini, selanjutnya peneliti tuangkan ke dalam bentuk laporan kerja praktek dengan judul; “ANALISIS SISTEM PELAYANAN DI KANTOR PAJAK BANDUNG KAREES”.

## 1.2 Identifikasi masalah dan Rumusan masalah

Berikut ini adalah masalah-masalah yang sering terjadi di KP bandung karees, dan penyelesaiannya.

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Di kantor Pajak Karees, sistem pelayanannya sudah dilakukan secara digital. Semua transaksi dilakukan oleh komputer. Tetapi masalah yang sering muncul yaitu kesalahan Alamat objek pajak. Yang seharusnya tercantum di KP lain, sedangkan data masuk ke dalam KP Karees. Hal ini lah yang sering membuat data menjadi ganda. Oleh karena itu, KP Karees terhubung ke KP lain agar memudahkan pengolahan data agar data tidak menjadi ganda.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Kesalahan alamat objek pajak pada SPT dan surat yang lainnya di KP Karees sering terjadi. Hal ini membuat alamat objek pajak menjadi ganda, seharusnya sebelum dikirimkan ke kantor cabang, surat tersebut di teliti kembali oleh kantor pajak pusat agar kejadian tersebut tidak terulang kembali.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dari pelaksanaan kerja praktek adalah sebagai sarana untuk melatih mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmunya yang telah diperoleh dibangku kuliah kedalam dunia kerja, melatih kemampuan, disiplin, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa agar siap dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Adapun tujuan penelitian yang diharapakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menambah pengalaman di dalam dunia kerja yang akan ditempuh.
2. Menambah pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya.

## 1.4 Lokasi dan jadwal Kerja Praktek

KP Karees memiliki daerah yang cukup strategis dan terjangkau. Alamat KP Karees tepatnya di jalan Ibrahim Adji No. 372 bandung,40275.

Kegiatan praktek dilakukan dari tanggal 6 juli 2009 sampai dengan 6 agustus 2009. Dilaksanakan dari hari senin sampai jum’at dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Kegiatan ini dilaksanakan satu bulan penuh.

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## 2.I Sistem

Sistem menurut *Teguh Wahyono (hal 3:2004)* adalah suatu kesatuan utuh yang terdiri dari beberapa bagian yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sebuah system terdiri dari berbagai unsur yang saling melengkapi dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran. Unsur-unsur yang terdapat dalam sistem itulah yang disebut dengan nama sub system. Subsistem-subsistem tersebut harus saling berhubungan dan berinteraksi melalui komunikasi yang relevan sehingga system dapat bekerja secara efektif dan efisien. Sebuah sistem juga mempunyai sesuatu yang lebih besar ruang lingkupnya yang disebut dengan suprasistem.

### 2.I.I Elemen sistem

Pemahaman sistem dengan pendekatan komponen / elemen , yaitu kumpulan elemen yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Suatu sistem dapat terdiri dari beberapa subsistem. Subsistem-subsistem tersebut dapat pula terdiri dari beberapa subsistem yang lebih kecil.

Teori sistem yang umum menekankan bahwa perlunya memeriksa keseluruhan bagian dari sistem. Seringkali seorang analis terlalu memusatkan perhatian hanya pada satu komponen sistem, yaitu pekerjaan, kegiatan, misi atau bagian-bagian sistem yang dibentuk untuk mewujudkan tujuan.Untuk komponen dari

visi, misi, dan tujuan seringkali sudah tidak mungkin lagi untuk diubah oleh seorang analis, hal itu merupakan wewenang dari pihak top manajemen untuk merumuskannya. Dengan demikian, untuk menganalisis atau merencanakan sebuah sistem harus mengerti terlebih dahulu mengenai komponen-komponen atau elemen-elemen atau subsistem-subsistem dari suatu sistem.

### 2.I.2 Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu , yaitu mempunyai komponen-komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, keluaran, pengolah dan sasaran atau tujuan.

### 2.1.3 Klasifikasi Sistem

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lainnya. Karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada didalam sistem tersebut.

Oleh karena itu sistem dapat diklasifikasikan kedalam beberapa sudut pandang. Seperti contoh sistem yang bersifat abstrak, sistem alamiah, sistem yang bersifat deterministic dan sistem yang bersifat terbuka dan tertutup. Adapun penjelasan lebih detail dan rinci akan dipaparkan di bawah ini.

a. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak dan sistem fisik.

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologi, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan. Sistem fisisk merupakan sistem yang ada secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem operasi, sistem penjualan, dan lain sebagainya.

b. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah dan sistem buatan manusia.

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi karena proses alam tidak dibuat oleh manusia (ditentukan dan tunduk kepada kehendak sang pencipta alam). Misalnya sistem perputaran bumi, sistem pergantian siang dengan malam, sistem kehidupan umat manusia. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin disebut dengan human-machine sistem atau ada yang menyebut dengan machine system. Sistem informasi merupakan contoh man-machine system. Karena menyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.

c. sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (deterministic system) dan sistem tak tentu (probabilistic system).

Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sistem tertentu relatif stabil / konstan dalam jangka waktu yang lama. Sistem komputer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program yang dijalankan. Sehingga dapat dikatakan sistem yang deterministik adalah sistem yang tidak pernah mengenal dan menganut prinsip demokrasi (suara terbanyak

adalah suara tuhan), karena dalam sistem komputer misalnya seberapa banyaknya data yang salah yang dimasukan (menjadi input), maka hasilnya akan tetap salah, sebaliknya satu saja data yang benar dimasukan (menjadi input) diantara sekian juta data yang salah, maka hasilnya satu data tersebut akan menjadi benar. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas. Sistem sosial, sistem politik, dan sistem demokrasi merupakan sistem yang probabilistik / tak tentu, dalam sistem politik kondisi masa depannya tidak bisa diprediksi bahkan dalam waktu beberapa jam saja sudah berubah, kawan menjadi lawan dan lawan yang selalu dihujat berubah menjadi kawan dan didukung habis-habisan.

d. sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup dan sistem terbuka.

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanya relatively closed system (secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup). Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lain. Karena sistem bersifat terbuka dan terpengaruh lingkungan luarnya, maka suatu sistem harus mempunyai suatu pengendalian yang baik. Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa, sehingga secara relatif

tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis dan terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja.

## 2.2 Informasi

Informasi menurut *Teguh Wahyono (hal 8:2004)* merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa data diolah menjadi suatu informasi. Dan pada tahapan selanjutnya, sebuah informasi akan menjadi data untuk terciptanya informasi yang lain.

## 2.3 Sistem Informasi

Sistem Informasi menurut *Teguh Wahyono (hal 10:2004)* merupakan suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara menguntungkan.

Pada dasarnya sistem informasi merupakan sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat

manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diberikan.

## 2.4 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur

Metode analisis dan perancangan Terstruktur yang dipilih penulis adalah metode prototyping (Teguh Wahyono). Adapun langkah dalam metode ini adalah:
Prototyping paradigma dimulai dengan mengumpulkan kebutuhan. Pengembang dan pelanggan bertemu dan mendefinisikan obyektif keseluruhan dari perangkat lunak, mengidentifikasi segala kebutuhan yang diketahui, dan area garis besar di mana definisi lebih jauh merupakan keharusan kemudian dilakukan “Perancangan Kilat”. Perancangan kilat berfokus pada penyajian dari aspek-aspek perangkat lunak tersebut yang akan nampak bagi pemakai.

Secara ideal prototipe berfungsi sebagai sebuah mekanisme untuk mengidentifikasi kebutuhan perangkat lunak. Prototipe bisa berfungsi sebagai “Sistem yang pertama”. Prototipe bisa menjadi paradigma yang efektif bagi rekayasa perangkat lunak. Kuncinya adalah mendefinisikan aturan-aturan main pada saat awal, yaitu pelanggan dan pengembang keduanya harus setuju bahwa prototipe dibangun untuk berfungsi sebagai mekanisme pendefinisian kebutuhan.

### 2.4.1 Flow Map

Flow map merupakan bagan yang menunjukan arus pekerjaan secara keseluruhan dari simbol-simbol untuk menggambarkan secara urut dari arus data dan dokumen baik yang diperlukan maupun yang dihasilkan.

### 2.4.2 Diagram Kontek

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem. Diagram konteks memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Dalam diagram konteks hanya memiliki satu proses.

### 2.4.3 Data Flow Diagram

Data flow diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem yang lebih kecil. Salah satu keuntungan menggunakan diagram aliran data adalah memudahkan pemakaian atau user yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan.

## 2.5 Pajak

Pajak merupakan sumber dana bagi pemerintah dalam rangka menjalankan roda pembangunan, pajak bersumber dari masyarakat. Landasan hokum pemerintah dalam memungut pajak dari masyarakat, yaitu sebagai berikut :

a. UUD 1945, pasal 23 ayat 2 menyatakan, “ Segala pajak ubtuk keperluan Negara berdasarkan undang-undang” ;
b. Undang-undang perpajakan yang sudah disempurnakan (terbaru) mulai berlaku sejak 1 Januari 2001.

## 2.6 Pelayanan

Pelayanan ialah suatu kegiatan yang melayani atau memberikan jasa kepada orang lain yang didalamnya terdapat dua orang atau lebih yang saling berinteraksi untuk mencapai satu tujuan yang diinginkan.

### 2.6.1 Seksi pelayanan

Seksi Pelayanan ialah bagian dari suatu perusahaan yang kegiatannya melayani dan memberikan jasa kepada orang lain di perusahaan tersebut, Sedangkan seksi pelayanan di KP Bandung Karees memilik tugas melakukan penatausahaan, pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak; penerimaan dan penelitian surat pemberitahuan (SPT) dan surat pajak lainnya;

### 2.6.2 Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan di KP Bandung Karees sudah dilakukan secara modern, semua transaksi pajak dapat dilakukan dengan mudah oleh para wajib pajak, petugas pajak pun dapat memprosesnya dengan cara komputerisasi yang terhubung

ke beberapa kantor cabang. Wajib pajak dapat melakukan transaksi melalui prosedur kantor yang telah ditetapkan, yang diawali dengan mengambil nomor antri dan menunggu hingga wajib pajak dipanggil oleh petugas pelayanan, petugas pelayanan tersebut dapat membimbing wajib pajak hingga tujuan wajib pajak terselesaikan.

# BAB III

# PROFIL PERUSAHAAN

## 3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

Organisasi Direktorat Jenderal Pajak pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi yaitu :

1. Jawatan Pajak yang bertugas melaksanakan pemungutan pajak berdasarkan perundang-undangan dan melakukan tugas pemeriksaan kas Bendaharawan Pemerintah;
2. Jawatan Lelang yang bertugas melakukan pelelangan terhadap barang-barang sitaan guna pelunasan piutang pajak Negara;
3. Jawatan Akuntan Pajak yang bertugas membantu Jawatan Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan pajak terhadap pembukuan Wajib Pajak Badan; dan
4. Jawatan Pajak Hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada Ditjen Moneter) yang bertugas melakukan pungutan pajak hasil bumi dan pajak atas tanah yang pada tahun 1963 dirubah menjadi Direktorat Pajak Hasil Bumi dan kemudian pada tahun 1965 berubah lagi menjadi Direktorat Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA). Dengan keputusan Presiden RI No. 12 tahun 1976 tanggal 27 Maret 1976, Direktorat Ipeda diserahkan dari Direktorat Jenderal Moneter kepada Direktorat Jenderal Pajak. Pada tanggal 27

Desember 1985 melalui Undang-undang RI No. 12 tahun 1985 Direktorat IPEDA berganti nama menjadi Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Demikian juga unit kantor di daerah yang semula bernama Inspeksi Ipeda diganti menjadi Inspeksi Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor Dinas Luar Ipeda diganti menjadi Kantor Dinas Luar PBB.

Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah, dibentuk beberapa kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur. Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Ditjen Pajak (Kantor Wilayah) seperti yang ada sekarang ini.

### 3.3 Deskripsi Kerja

Berikut ini adalah deskripsi kerja dari struktur organisasi yang di miliki oleh KP Bandung Karees,khususnya pada bagian pelayanan :

**1. Pengawas**

Adalah kepala seksi pelayanan KPP Modern atau Koordinator pelayanan Terpadu pada KPP selain KPP Modern. Juga mengkoordinasi pelayanan di TPT setiap harinya, memonitor pelaksanaan tugas dan para petugas di TPT secara berkala pada jam kerja, menerima dan mencocokan surat atau laporan beserta register harian yang bersangkutan dari petugas TPT. Menandatangani berita acara yang dibuat petugas TPT dalam hal terjadi ketidakcocokan antara surat atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan.

**2. Petugas di Counter Pelayanan**

Adalah pegawai yang ditugaskan di TPT dan merupsksn ujung tombak pelayanan di KPP. Menyiapak peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan TPT sebelum melaksanakan tugas. Melaporkan sedini mungkin gangguan-gangguan pada aplikasi komputerisasi di TPT kepada pengawas agar ditangani oleh seksi pengolahan data dan informasi. Mencetak , menerbitkan, dan merekam LPAD/BPS. Merekam surat yang diterima melalui KP4/KP2KP , tanpa menerbitkan LPAD/BPS.

**3. Petugas Counter Konsultasi dan Informasi**

Memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat dan atau wajib pajak yang membutuhkan pelayanan informasi perpajakan di TPT. Menyiapkan segala

sarana dan prasarana sebelum melaksanakan tugas di TPT pada hari tersebut, siaga melayani pertanyaan WP (Wajib Pajak) di meja konsultasi/helpdesk, memberikan pelayanan dan informasi tentang pembuatan NPWP/NPPKP dan informasi pajak lainnya, jika perlu mintalah nomor telepon Wajib Pajak yang berkonsultasi, dalam hal petugas tidak dapat menjawab pertanyaan WP (wajib Pajak) maka petugas menghubungkan WP (Wajib Pajak) yang bersangkutan kepada petugas yang berkompeten (AR yang bersangkutan/Auditor/Kasi).

### 3.4 Analisis Sistem yang Berjalan

Berikut ini adalah analisis sistem yang sekarang ini sedang digunakan di Kantor Pajak Bandung Karees pada bagian Pelayanan:

1. Pertama-tama wajib pajak dapat mengambil nomor antrian di mesin pencetak nomor yang sudah disediakan.
2. Wajib pajak dapat menunggu diruang tunggu yang telah disediakan sampai nomor antrian wajib pajak dipanggil oleh petugas Counter Pelayanan.
3. Setelah wajib pajak dipanggil dapat langsung melakukan transaksi perpajakan di counter pelayanan hingga tujuan wajib pajak terselesaikan.

# BAB IV

# ANALISIS KERJA PRAKTEK

## 4.1 Analisis Sistem

Sistem yang berjalan di Kantor Pajak Bandung Karees bersifat digital. Semua transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak bersifat komputerisasi. Hal ini agar mempermudah pemasukan data objek pajak yang relatif cukup banyak.

### 4.1.1 Analisis Dokumen

Berikut ini adalah dokumen-dokumen yang terdapat pada bagian pelayanan di kantor pajak Bandung Karees.

1. SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pasal 26.

   Form ini digunakan untuk melaporkan kewajiban pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pasal 26. Form ini terdapat dua bagian, yaitu bagian A dan bagian B.

   Bagian A berisi tentang identitas wajib pajak, dan bagian B berisi tentang objek pajak.

2. LPAD (Lembar Pengawasan Arus Dokumen).

   Form ini berisikan tentang catatan pengwasan arus dokumen yang berada di KP Bandung karees, form ini sangat penting dikarenakan agar wajib pajak tercantum dalam satu master file.

3. BPS (Bukti Penerimaan Surat)

   Form ini adalah sebagai bukti penerimaan surat yang masuk kedalam kantor pajak Bandung karees. Selain data wajib pajak, bukti surat-surat yang lainnya dapat berupa surat undangan, surat tagihan wajib pajak dan yang bersifat umum lainnya.

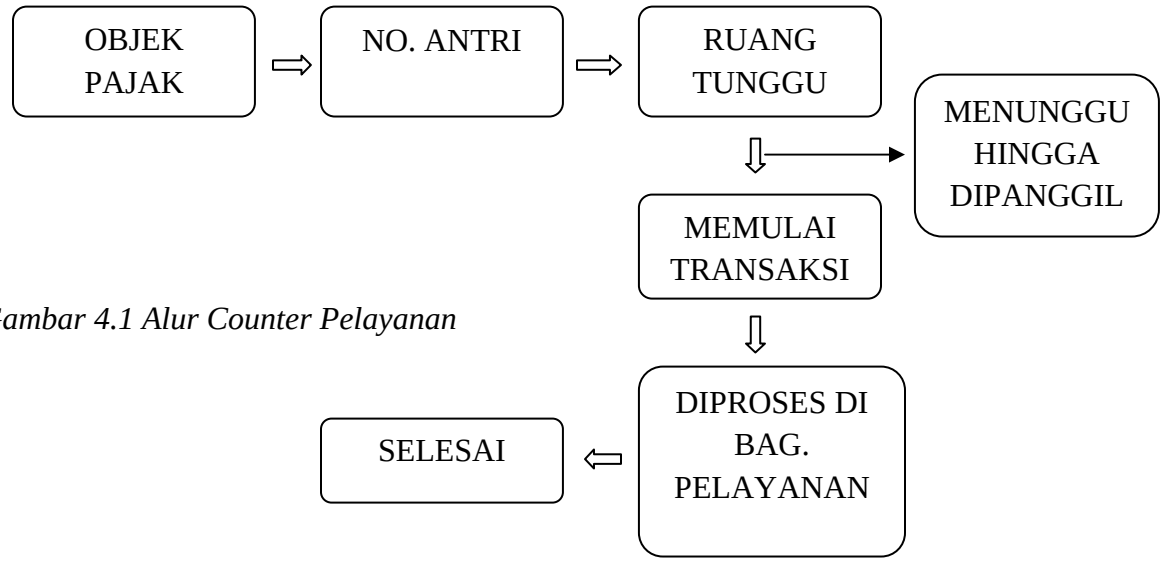
### 4.1.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan

Berikut ini adalah analisis sistem yang sekarang ini sedang digunakan di KP Bandung Karees.

#### 4.1.2.1 Alur Pelayanan

Flow Map merupakan bagan yang menunjukan arus pekerjaan pada bagian pelayanan dari simbol-simbol untuk menggambarkan secara urut dari arus transaksi dari memulai transaksi hingga selesai.

1. Counter Pelayanan.

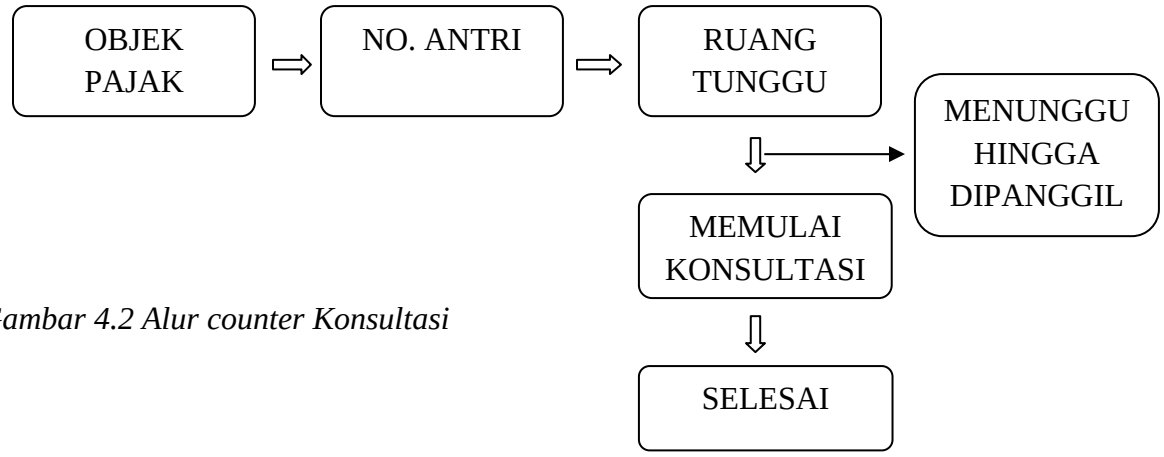



*Gambar 4.1 Alur Counter Pelayanan*

Keterangan

1. Objek pajak memasuki kantor pelayanan pajak, dan langsung mengambil nomor antrian yang sudah tersedia dan diawasi oleh petugas.
2. Setelah mengambil nomor antrian, objek pajak dapat menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan, sampai nomor objek pajak terpanggil oleh petugas counter pelayanan.
3. Stelah terpangil, objek pajak melakuakan transaksi perpajakan yang dilayani oleh petugas counter, kemudian diproses oleh bagian pelayanan.
4. Setelah transaksi selesai, objek pajak dapat meninggalkan kantor pajak.

2. Counter Konsultasi




*Gambar 4.2 Alur counter Konsultasi*

Keterangan :

1. Objek pajak memasuki kantor pelayanan pajak, dan langsung mengambil nomor antrian yang sudah tersedia dan diawasi oleh petugas.
2. Setelah mengambil nomor antrian, objek pajak dapat menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan, sampai nomor objek pajak terpanggil oleh petugas counter pelayanan.
3. Stelah terpangil, objek pajak melakuakan konsultasi mengenai perpajakan yang bersangkutan dengan objek pajak yang dilayani oleh petugas counter konsultasi.
4. Setelah konsultasi selesai, objek pajak dapat meninggalkan kantor pajak.

#### 4.1.2.2 Diagram Kontek

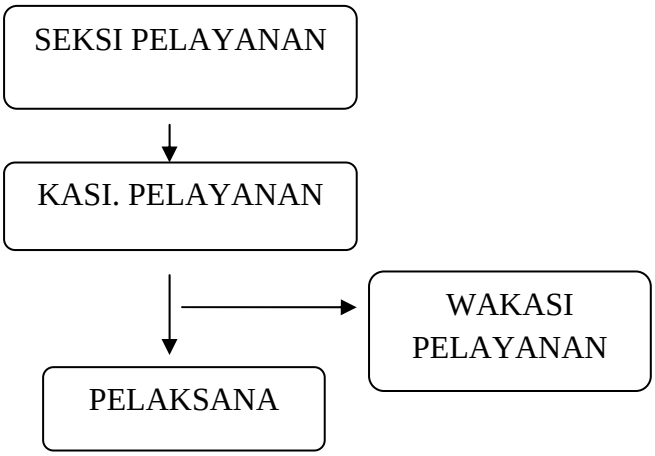
Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu prose dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem. Diagram konteks memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Dalam diagram konteks hanya memiliki satu proses. Konteks Diagram dapat dilihat pada gambar 4.3




*Gambar 4.3.* Diagram Kontek seksi Pelayanan.

#### 4.1.2.3 DFD (Data Flow Diagram)

Data flow diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem yang lebih kecil. Berikut ini adalah Data Flow Diagram sistem Informasi bagian pelayanan di KP Bandung Karees.




*Gambar 4.4.* Data Flow Diagram seksi pelayanan.

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## V.I Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang sistem informasi pelayanan pada KP Karees, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagian Pelayanan pada kantor pajak dimanapun sangat berperan penting, khususnya KP karees.

   Semua aktivitas transaksi dapat dilakukan di bagian pelayanan yang dilakukan secara otomatis dan praktis oleh objek pajak.

2. Sistem Informasi Pelayanan adalah sistem informasi yang berbasis intranet dilingkungan KP Karees, yang ditujukan untuk mempermudah pelayanan kepada wajib pajak dan diharapkan dapat mendukung upaya optimalisasi transaksi perpajakan.

## V.II Saran

Dalam melayai transaksi kepada konsumen, diharapkan agar mempermudah proses transaksi, sehingga para objek pajak dapat membayar pajak secara praktis, aman, tepat waktu dan tepat sasaran.

# DAFTAR PUSTAKA


Wahyono,Teguh (2004), *Sistem Basis Data,* Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu,.

Wahyono,Teguh (2004), *Sistem Informasi,* Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.

Ahman, Eeng(2004), *Ekonomi untuk SMA kelas XI,*Bandung. Grafindo Media Pratama.

http://direktoratjendralpajak.go.id

www.ilmukomputer.com