BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi di era globalisai ini telah mengalami perubahan cukup pesat. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dewasa ini, informasi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan suatu pekerjaan dan kegiatan. Sehingga dapat mempengaruhi aspek kehidupan.

Teknologi informasi merupakan sarana yang sangat penting dan menunjang bagi suatu perusahaan baik negeri maupun swasta dalam skala kecil, sedang, ataupun besar, sehingga dengan informasi dapat diharapkan mempermudah pekerjaan dan tujuan dapat tercapai secara maksimal. Hal ini perlu dilakukan agar dapat menyajikan informasi data lengkap dan dapat mengakses data dan informasi secara cepat, efisien, dan akurat. Kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan suatu informasi dapat didukung oleh sistem komputerisasi yang dapat memudahkan dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data perusahaan tersebut.

Hal ini dapat kita lihat dengan banyaknya perusahaan atau badan usaha atau pun instansi tidak lepas dari pengaruh teknologi dalam kegiatannya terutama teknologi komputer membuat suatu pekerjaan lebih efektif dan efisien.

Dalam hal ini di PT. Bank Jabar Banten adalah salah satu badan usaha yang bergerak dibidang perbankan. Yang melayani nasabah khususnya dalam

bidang berbagai transaksi keuangan. Agar lebih efisien dalam melayani nasabah maka PT. Bank Jabar Banten sudah menggunakan teknologi komputer dalam pelayanan dan segala aktivitasnya. Sektor ini sangat penting bagi Negara maka harus benar-benar baik dalam segala aktivitasnya dan pelayanannya.

Bank merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana yang berasal dari masyarakat dalam bentuk tabungan, macam-macam transaksi pembayaran dan lain-lain.

Pada PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas tersedia transaksi pembayaran Pajak yakni Pajak SSP dan Pajak PBB. Pada bulan Februari 2003, dari seluruh penduduk Indonesia yang jumlah sekitar 220 juta jiwa, yang terdaftar sebagai Wajib Pajak baru sekitar 2 juta jiwa atau 0.9%. Rendahnya persentase jumlah Wajib Pajak tersebut mengakibatkan masih rendah pula tingkat penerimaan pajak. Selain karena belum meluasnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, diasumsikan pula salah satu faktor penyebabnya adalah kurang memadainya fasilitas pelayanan pajak yang disediakan oleh pemerintah bagi kemudahan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hal ini menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak, bagaimana mengimbangi sektor swasta dalam hal kecepatan dan efisiensi pemanfaatan jaringan media elektronik. Untuk menjawab berbagai tantangan ini, sejak bulan Juli tahun 2002 Departemen Keuangan telah menargetkan untuk merampungkan integrasi sistem pembayaran pajak lebih praktis, sehingga wajib pajak dapat membayar pajaknya melalui sistem pembayaran baik ke teller kantor pos dan Giro dan bank-bank persepsi

termasuk disini PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas, maupun melalui fasilitas elektronik lainya.

Untuk pengolahan proses pembayaran pajak khususnya Pajak PBB dan SSP ini masih dilakukan secara sederhana dan semi manual, meskipun komputer telah tersedia sebagai fasilitas pendukung aktifitas kerja. Semua ini masih memungkinkan terjadi kesalahan-kesalahan atau ketidaktepatan data pembayarannya karena sistem yang digunakan belum terstruktur. Hal ini dirasakan olek wajib pajak, karena tidak adanya sistem yang ditujukan untuk wajib pajak yang ingin mengetahui informasi tagihannya dan sangat tidak efisien dalam pembuatan surat tanda setoran pajak. Dan untuk pengolahan data dan laporan yang sedang berjalan saat ini masih menggunakan sistem yang belum terstruktur, yaitu menggunakan *Microsoft Excel* yang dirasa sudah tidak memungkinkan lagi. Hal tersebut dirasakan oleh pihak PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas dikarenakan pengolahan data-data pembayaran Pajak dan pembuatan laporan menggunakan sistem tersebut dirasa kurang efektif dan efisien serta keamanan datanya kurang, kerena pihak yang tidak berkepentingan nantinya dapat melihat dan merubah data yang sudah ada, selain itu ketika karyawan adm ingin melihat data-data pembayaran Pajak harus mencari satu persatu dan membuka asrip-arsip sebelumnya.

Sedangkan wajib pajak yang ada di Cipanas sangat banyak. Jumlah yang sangat banyak ini yang memungkinkan akan memakan banyak waktu ketika akan melakukan pencarian dengan memeriksa semua arsip yang ada. Karena hal

tersebut, pengolahan data pun terasa lambat dan akan menyebabkan *human error* yang berakibat ketidak akuratan data.

Untuk mengatasi hal tersebut maka dikembangkan suatu sistem informasi yang membantu pengolahan data dan laporan Pajak agar pekerjaan lebih cepat dan tepat, dalam hal tersebut penulis mengambil judul **" Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran Pajak di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas ".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dengan adanya masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka diperlukan suatu jalan keluar untuk menyelesaikan masalah tersebut. Maka penulis merumuskan masalah yang di hadapi pada proses pembayaran pajak bumi dan bangunan ini adalah

a. Kurang optimalnya proses pembayaran pajak saat wajib pajak melakukan transaksi pembayaran karena sistem masih sederhana dan belum terstruktur.
b. Kurang efektif dalam proses pengolahan data pembayaran karena menggunakan *Microsoft Excel* sehingga berakibat ketidak akuratan data.
c. Tidak adanya sistem yang ditujukan untuk wajib pajak yang ingin mengetahui informasi tagihannya dan tidak efisien dalam pembuatan tanda setoran wajib pajak.

d. Kurang efektif untuk mengetahui data pembayaran wajib pajak karena masih menggunakan sistem manual sehingga sulit untuk mengetahui wajib pajak yang sudah membayar atau pun belum membayar pajak.
e. Kurang efektif dalam pembuatan laporan pembayaran karena laporan masih belum tersortir sehingga tidak dapat menampilkan laporan sesuai kebutuhan.

Ada pun penjelasan tentang rumusan masalah, berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimana sistem informasi pembayaran pajak yang berjalan di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas yang dapat memperlancar transaksi pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak dan memudahkan pegawai dalam proses pengolahan data pembayaran Pajak .
3. Bagaimana cara pengujian sistem informasi pembayaran pajak di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas.
4. Bagaimana cara mengimplementasikan sistem informasi pembayaran PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membuat sistem informasi pembayaran pajak PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas agar transaksi pembayaran dan proses pengelohan datanya dapat lebih optimal.

Sedangkan tujuan dilaksanakannya penelitian adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pembayaran pajak yang sedang berjalan di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pembayaran pajak di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas agar yang dapat memperlancar transaksi pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak dan memudahkan pegawai dalam proses pengolahan data pembayaran pajak.
3. Untuk mengetahui analisis dan pengujian program pada PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pembayaran pajak PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan

dalam menentukan kebijakan khususnya yang berkaitan dengan suatu sistem yang akan dibuat dalam segi informasi dan teknologi khususnya.

2. Bagi Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang sistem informasi pembayaran pajak, agar wajib pajak menyadari pentingnya pemahaman sistem informasi pembayaran pajak ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara ilmu manajemen dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan referensi untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan khususnya tentang suatu sistem informasi yang memiliki nilai mutu dan kegunaan.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan di bidang pengelolahan data informasi, penelitian ini di harapkan dapat menambah masukan dan pengeluaran dalam pengaplikasian ilmu yang di dapat.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mengkaji suatu permasalahan yang di hadapi oleh perusahaan tersebut dalam hal ini penulis membatasi permasalahan yang akan di bahas, agar pembahasan dan penyusunan dapat di lakukan secara terarah dan tercapai dengan tujuan yang di harapkan serta untuk menghindari luasnya masalah. Maka penulis membatasi masalah yang akan di bahas yaitu :

1. Sistem ini hanya dibatasi pada pengolahan dan proses pembayaran pajak di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas .
2. Pada sistem ini proses pembayaran khusunya pajak bumi dan bangunan hanya bisa dilakukan oleh wajib pajak yang kepemilikannya berada di Cipanas.
3. Sistem pembayaran pajak ini hanya bisa diterapkan di PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek Penelitian adalah PT. Bank Jabar Banten KCP Cipanas yang beralamat di Jl. Raya Cipanas No.12 A Cipanas. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Feb				Mar				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planing a. Wawancara b. Observasi c. Pengumpulan Data																								
Mengembangkan *Prototipe* a. Analisis b. Design c. Pengujian *Black Box*																								
Evaluasi *Prototipe*																								
Implementasi																								
Dokumentasi																								