

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang modern saat ini, perkembangan ekonomi dunia sudah semakin pesat dimana perusahaan sebagai pelaku ekonomi dituntut untuk meningkatkan kualitasnya agar bisa bertahan. Dalam menunjang segala kegiatannya setiap perusahaan membutuhkan kantor. Kantor merupakan tempat pengelolaan administrasi atau secara definisi kantor adalah tempat diselenggarakannya kegiatan tata usaha yang di dalamnya terdapat ketergantungan sistem antara orang, teknologi, dan prosedur untuk menangani data dan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Nuraida 2014 : 1)

Dari definisi yang telah dijelaskan tersebut, kantor dapat diartikan sebagai pusat administrasi sebuah perusahaan/organisasi. Secara terminologi “Administrasi” sendiri adalah mengurus, mengatur atau mengelola (Ali.2015:1). Oleh karena itu, kegiatan administrasi yang ada pada kantor harus tersusun dengan baik untuk menunjang tujuan perusahaan/organisasi agar lebih efektif dan efisien. Dalam penyusunan tersebut diperlukan sebuah prosedur dimana prosedur merupakan langkah-langkah untuk melakukan suatu pekerjaan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur administrasi merupakan urutan langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan kegiatan administrasi. Sebagai pusat

administrasi, kantor tentu juga bertindak sebagai pengelola informasi mulai dari menerima hingga menyampaikan informasi atau bahkan melindungi informasi.

Dewasa ini, perkembangan informasi semakin pesat sehingga kegiatan administrasi pun semakin luas cakupannya seperti pengolahan data yang lebih efektif dan efisien, mengembangkan sebuah sistem prosedur yang terpadu, dan sebagainya. Perusahaan sangat membutuhkan pengelolaan informasi yang baik dan akurat sebagai dasar sebuah perusahaan/organisasi mengambil keputusan. Informasi perlu diolah serta dikomunikasikan melalui sebuah sistem yang dirancang oleh perusahaan agar informasi yang disajikan lebih akurat.

Sistem adalah kumpulan komponen yang masing-masing memiliki fungsi yang saling berinteraksi dan saling bergantung, serta memiliki satu kesatuan yang utuh dan bekerja sama untuk menacapai tujuan tertentu. Perusahaan/organisasi merupakan *open system*, artinya ada subsistem yang berinteraksi dengan lingkungan karena tidak ada sistem yang bisa memenuhi kebutuhannya sendiri (Nuraida, 2014 : 4).

Dari penjelasan tersebut, Perusahaan sebagai *open system* berarti setiap perusahaan merubah *input* yang diterima menjadi *output* yang nantinya digunakan untuk memfasilitasi keputusan dalam mengelola sumber daya yang ada. Sistem yang telah dirancang juga membutuhkan keahlian Sumber Daya Manusia (*human skill*) dalam pengoperasiannya. Selain itu sistem ini dibakukan dalam prosedur sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh prosedur yang baik pula. Salah satu contoh bentuk prosedur tertulis yang sering dijumpai di perusahaan/instansi yaitu SOP (*Standart Operating Procedure*)

SOP (*Standart Operating Procedure*) merupakan intruksi atau kumpulan peraturan yang dibuat dengan tujuan untuk mempermudah pekerjaan. SOP ini berperan penting dalam lingkungan perusahaan/instansi untuk menjaga para

SDM yang ada bekerja sesuai tugas dan fungsinya dalam instansi tersebut. SOP tidak hanya mengatur mengenai SDM yang ada, namun juga mengatur mengenai sumber daya yang lain seperti peralatan yang digunakan bahkan sistem yang dioperasikan pada perusahaan/instansi. Saat ini, tentu setiap perusahaan/instansi memiliki sistem terpadu yang bertujuan untuk mengolah data dan informasi menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu perusahaan/instansi yang dalam objek penulisan tugas akhir ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Krembangan Surabaya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya merupakan salah satu badan milik pemerintah dibawah naungan Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama ini memiliki beberapa seksi dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang telah diatur dalam SOP. Kantor Pelayanan Pajak Pratama ini memiliki banyak sekali jenis produk pelayanan jasa sehingga tentu saja memiliki banyak data yang perlu dikelola secara tepat. Dalam pengelolaan data tersebut, Kantor Pelayanan Pajak telah difasilitasi dengan berbagai jenis sistem terpadu sesuai dengan fungsinya. Salah satu sistem terpadu yang ada adalah SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak).

SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) merupakan sistem dengan salah satu fungsinya adalah untuk mempermudah kegiatan administrasi antar seksi. Kegiatan administrasi tersebut dapat berupa pembuatan surat. Surat merupakan media komunikasi tertulis yang memuat informasi tertentu dan akan disampaikan kepada penerima. Seperti yang ada pada seksi pemeriksaan, sebagai seksi pemeriksaan yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan terhadap wajib

pajak perlu adanya sebuah tahapan administrasi baik sebelum maupun sesudah melakukan pemeriksaan. Pemeriksa wajib pajak sebelum melaksanakan tugasnya perlu adanya surat perintah pemeriksaan. Surat perintah pemeriksaan tersebut dapat diterbitkan melalui SIDJP. Pada proses penerbitan surat perintah pemeriksaan melalui sistem, informasi yang diterima sebagai input di rekap menjadi satu dan disampaikan ke pihak lain yang bersangkutan seperti kepala kantor dan seksi terkait yang nantinya output dari proses ini adalah berupa surat perintah pemeriksaan. Sebagai sistem, seperti yang telah dipaparkan sebelumnya selain sebagai pengelola dan penyampai informasi tentu juga berperan untuk melindungi informasi tersebut dari pihak yang tidak diinginkan. Untuk itu sistem ini mampu menjaga informasi yang dikelola maupun disampaikan tepat sasaran dan akurat serta mampu mempermudah pekerjaan.

Dalam praktik pengoperasian sistem tersebut, ternyata tidak dapat dihindari adanya kendala yang dihadapi sehingga yang semula sistem ini diharapkan mampu mempermudah pekerjaan justru menimbulkan masalah lain yang perlu diselesaikan. Oleh karena timbulnya permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, maka pada penulisan tugas akhir ini mengambil judul Prosedur Administrasi Penerbitan Surat Perintah Pemeriksaan Pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah : Bagaimana prosedur administrasi penerbitan surat perintah pemeriksaan pada sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak di kantor pelayanan pajak ?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah mengetahui prosedur administrasi penerbitan surat perintah pemeriksaan pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di kantor pelayanan pajak

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Bagi perusahaan / instansi, sebagai bahan masukan untuk penerapan prosedur administrasi penerbitan surat dan sebagai sarana terjalinnya kerjasama antara perusahaan dengan Program Studi Administrasi Perkantoran Universitas Airlangga
2. Bagi universitas, sebagai bahan evaluasi untuk mengukur kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja
3. Bagi mahasiswa, agar mengetahui prosedur administrasi penerbitan surat perintah pemeriksaan di kantor pelayanan pajak
4. Bagi pembaca/pihak lain sebagai sumber referensi untuk penelitian atau tugas akhir berikutnya

1.5 Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini metode penulisan yang digunakan adalah Metode Kualitatif Deskriptif. Metode Kualitatif Deskriptif merupakan suatu strategi yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik, gejala maupun deskripsi tentang suatu fenomena tertentu yang disajikan secara naratif (Yusuf, 2013 : 329). Dalam metode ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut.

1. Observasi Partisipatif

Observasi pasrtisipatif merupakan kegiatan mengetahui atau mengamati keadaan non verbal di lingkungan objek penelitian dimana dalam teknik ini pengamat (*obersver*) secara teratur terlibat dalam kegiatan yang diamati.

2. *In depth interview*

In depth interview atau Wawancara mendalam merupakan teknik memngumpulkan informasi melalui narasumber dengan intensitas tertentu yang berulang guna mendapatkan informasi verbal dari narasumber.

3. Dokumen

Dokumen merupakan rekaman peristiwa/kejadian yang terkait dengan fokus penelitian. Dokumen dapat berupa teks tertulis, gambar maupun foto

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini, pembahasan diklasifikasikan ke dalam empat bagian bab :

BAB 1 : Pendahuluan

Pada bab ini, dipaparkan tentang administrasi yang perlu dikelola pada setiap perusahaan/instansi dan bagaimana sistem sebagai salah satu fasilitas untuk mempermudah pekerjaan kegiatan administrasi tersebut membutuhkan prosedur yang baik dan benar. Dalam penulisan tugas akhir ini, membahas prosedur administrasi penerbitan surat pemeriksaan di Kantor Pelayanan Pajak Krembangan Surabaya.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini, dipaparkan tentang prosedur administrasi sistem informasi berdasarkan sumber bacaan maupun dari ahli

BAB 3 : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, dipaparkan tentang prosedur administrasi sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dalam penerbitan surat perintah pemeriksaan dan hambatan yang ada pada penggunaan sistem.