



## BAB III

### ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

Organisasi Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Ciracas terbentuk sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak Daerah. Lingkup wilayah kerja UPPD Ciracas sebatas wilayah Kecamatan. UPPD Ciracas melaksanakan pelayanan seluruh pajak daerah sesuai kewenangannya yaitu, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Susunan organisasi UPPD Ciracas terdiri dari :

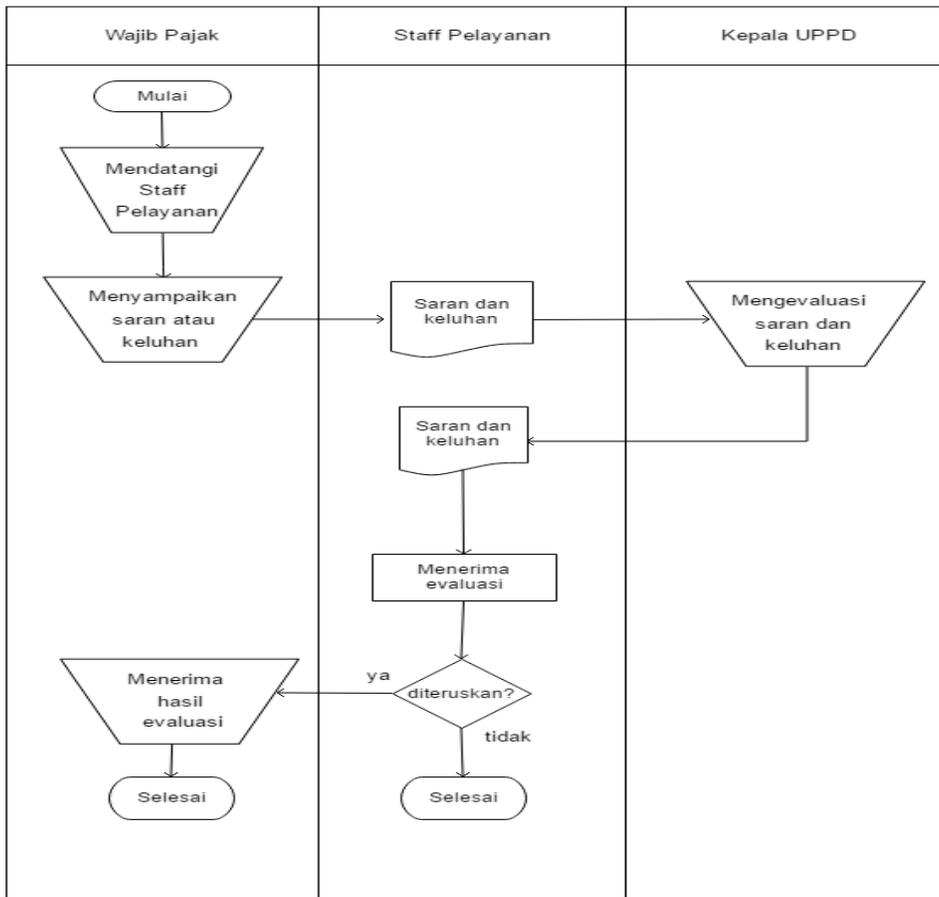
- 1 Kepala Unit
- 2 Subbagian Tata Usaha
- 3 Satuan Pelaksana Pelayanan Pajak Daerah
- 4 Satuan Pelaksana Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah
- 5 Subkelompok Jabatan Fungsional.

#### 1. Mekanisme Sistem yang Berjalan

Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas karena belum memiliki media penampung saran dan keluhan maka, wajib pajak yang ingin memberikan saran dan keluhan dilakukan dengan berbicara secara lisan kepada staff pelayanan. Staff pelayanan kemudian akan mencatat saran



tersebut secara manual di sebuah catatan. Kemudian staff tersebut akan menyampaikan saran tersebut kepada kepala Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas secara lisan menurut catatannya tersebut. Kepala Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas kemudian akan mengevaluasi saran dan keluhan tersebut dan memberikan pengarahannya kepada staff pelayanan dalam memberikan respon atau tanggapan terhadap saran dan keluhan tersebut. Bila suatu saran atau keluhan perlu di beritahukan kepada wajib pajak misalnya tentang penyelesaian tentang keluhan wajib pajak tertentu, maka hasil evaluasi akan diberitahukan kepada wajib pajak yang bersangkutan.



Gambar 3.1 *Flow of document* Saran dan Keluhan Wajib Pajak

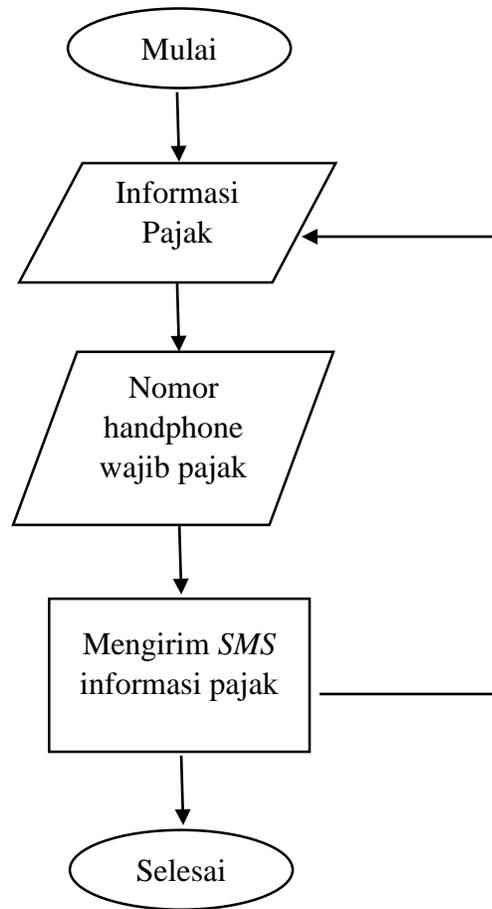
Sumber: Data olahan penulis

1. Pelajaran menulis bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Proses pemberian informasi baik kepada wajib pajak atau staff Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas diberikan menggunakan media yang paling umum digunakan yaitu secara lisan atau SMS.

Dalam pemberian informasi memakan waktu yang lama karena proses pengerjaannya, jika seorang staff pelayanan ingin memberikan informasi kepada wajib pajak, maka ia harus mengirimkan sms tersebut satu per satu. Staff pelayanan tersebut harus mengirimkan berulang kali sesuai jumlah wajib pajak yang ada di wilayah kecamatan Ciracas.



Gambar 3.2 Aliran Pemberian Informasi melalui SMS

Sumber: Data olahan penulis



## B. Metode Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Primer

##### 1. Wawancara Terstruktur

Wawancara ialah salah satu dari teknik pengumpulan data kualitatif. Dalam penelitian dilakukan wawancara dengan pertanyaan, sehingga responden dapat memberikan informasi yang tidak terbatas dan mendalam dari berbagai perspektif sesuai dengan masalah yang terjadi serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang sering terjadi.

##### 2. Observasi Langsung

Melakukan observasi dengan melihat dan meninjau langsung bagaimana prosedur dan cara kerja pengelolaan sehingga diperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan operasi pada UPPD Ciracas. Dari observasi dapat disimpulkan bahwa Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas belum memiliki media penampung saran dan keluhan. Staff pelayanan juga memiliki kesulitan dalam mengirimkan informasi dalam jumlah yang banyak.

#### b. Sekunder

##### 1. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan



## 2. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Marilyn Litchman dalam bukunya yang berjudul *Qualitative Research in Education* (2013:9) adalah upaya yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi dengan mata kepala sendiri sebagai sebuah penyaring. Upaya ini melibatkan wawancara yang dalam serta observasi perilaku manusia yang alami di dalam lingkungan sosial. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan tiga komponen analisis, yaitu :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu .

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang harus dilakukan, menganalisis atukah tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan

1. Dilakukan dengan cara meringkas atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

