



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem informasi merupakan hal yang sangat penting mengingat besarnya kebutuhan masyarakat, perusahaan, atau instansi akan informasi. Sistem informasi telah berkembang secara pesat seiring dengan teknologi informasi sebagai pendukung dan penunjangnya. Peran teknologi dan sistem informasi sangat penting dan telah menjadi hal yang tidak dapat terlepas dalam segala bidang dan aspek kehidupan, baik di dalam politik, sosial, bisnis, perekonomian hingga pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dapat memberikan keunggulan dan menjadi pendukung keputusan bagi perusahaan atau suatu instansi. Hal ini mendorong penanganan data dan informasi yang lebih baik agar setiap unsur tersebut dapat dilaksanakan dengan optimal.

Informasi telah menjadi suatu hal yang berguna dan diperlukan suatu teknologi dan sistem untuk mengelola informasi tersebut. Data-data yang ada kemudian diproses untuk menghasilkan kualitas informasi yang akurat, cepat dan tepat agar dapat menghasilkan suatu nilai tambah dan dasar dari pengambilan keputusan. Penerapan suatu sistem informasi pada dasarnya tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi itu sendiri.

Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas proses pemberian informasi kepada wajib pajak masih diberikan menggunakan media yang paling umum digunakan yaitu secara lisan atau SMS yang tidak memiliki fitur mumpuni untuk menyampaikan informasi. Proses pemberian informasi melalui SMS membutuhkan banyak pekerjaan yang harus dilakukan staff pelayanan, sehingga



pengiriman informasi memakan waktu yang lama karena proses pengerjaannya. Cakupan dalam pengiriman SMS terbatas karena harus dikirim satu per satu. Jika staff pelayanan ingin memberikan informasi jatuh tempo pembayaran PBB maka Staff pelayanan harus mengirimkan berulang kali sesuai jumlah wajib pajak yang ada di wilayah kecamatan Ciracas tersebut. Terkadang informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak juga tidak memiliki ketepatan waktu. Dalam artian informasi itu tidak selalu ada saat dibutuhkan oleh wajib pajak. Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas belum ada media untuk melihat jumlah saran dan keluhan yang masuk. Laporan untuk melihat jumlah saran dan keluhan per wilayah juga belum ada. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka penulis mengambil judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Media Penampung Saran dan Keluhan Wajib Pajak Dengan Menggunakan *SMS Gateway* Pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas” untuk membuat suatu sistem informasi yang diharapkan menjawab permasalahan pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas.

1. Dilarang menyalin 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.



B. Ruang Lingkup Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Belum memiliki media penampung saran dan keluhan.
2. Belum memiliki media untuk melihat jumlah saran dan keluhan.
3. Belum memiliki laporan untuk melihat jumlah saran dan keluhan per wilayah.
4. Pemberian informasi melalui *SMS* membutuhkan proses pekerjaan yang lama.
5. Cakupan pengiriman *SMS* terbatas.

2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada permasalahan sebagai berikut:

1. Belum memiliki media penampung saran dan keluhan.
2. Belum memiliki media untuk melihat jumlah saran dan keluhan.
3. Belum memiliki laporan untuk melihat jumlah saran dan keluhan per wilayah.
4. Pemberian informasi melalui *SMS* membutuhkan proses pekerjaan yang lama.
5. Cakupan pengiriman *SMS* terbatas.



C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari sistem informasi ini adalah mempermudah Unit Pelayanan Pajak

Daerah Ciracas untuk memberikan informasi secara efektif dan efisien kepada wajib pajak. Serta dapat menampung saran dan keluhan yang masuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Institusi

Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas dapat memberikan layanan dan tindakan yang cepat berdasarkan saran dan keluhan yang masuk.

2. Masyarakat

Wajib pajak dapat memberikan saran atau keluhan dengan mudah bagi Unit Pelayanan Pajak Daerah Ciracas.

3. Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang penulis dapatkan selama kuliah di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie *School of Business*.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta dimiliki IBI Kias (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian 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.