

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dievaluasi dari Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai tata kelola penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Surabaya. Selain itu, juga untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya. Evaluasi sistem ini dipertimbangkan dengan tiga kriteria kesuksesan sistem informasi yakni kualitas operasional, kualitas desain dan data, dan kualitas ekonomis/biaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan model analisis deskriptif. Adapun metode-metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yakni wawancara, observasi/dokumentasi, dan penyebaran angket/kuesioner. Data wawancara diperoleh dari informan yang berasal dari instansi terkait, kemudian data observasi/dokumentasi diperoleh dari hasil amatan langsung juga di instansi terkait. Dokumentasi diperoleh dari SPPT dan Pokok PBB tahun 2018-2020, SK Permohonan Pelayanan PBB tahun 2018-2020, dan juga Laporan Realisasi Anggaran tahun 2018-2020. Selain itu, peneliti juga menyebar kuesioner kepada wajib pajak seluruh Surabaya secara *online* dengan responden sebanyak 109 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini telah sukses memenuhi tiga kriteria yang disyaratkan. SISMIOP sejatinya memiliki kelebihan dan kekurangan. Secara keseluruhan, sistem ini berperan banyak dalam efektivitas penerimaan PBB di Kota Surabaya.

**Kata Kunci:** sistem manajemen informasi objek pajak, kualitas operasional, kualitas desain dan data, kualitas ekonomis/biaya, pajak bumi dan bangunan.

## ABSTRACT

*This study aims to find out the things which need to be evaluated from the management system of the tax object information as the admissions governance of the land and building taxes in Surabaya. On the other hand, this study aims to find the advantages and the disadvantage from the management system of the tax object in the local government tax and finance office in Surabaya. This system evaluation is considered with 3 success criteria of information system, they are the operational quality, the design quality and the data, and the economical/cost quality.*

*This study is a qualitative research with the descriptive analysis model. The method for collecting the data are interviews, observations/documentations, and distributing questionnaires. The interviews data are collected from the informants of the relevant agencies, the observations/documentations data are collected from the notification of tax due and the land an building tax in 2018-2020, the letter of authorization for the service application of the land and building tax in 2018-2020, and the statement of budget realization in 2018-2020. On the other hand, the researcher also distributes questionnaires to the 109 taxpayers in Surabaya by online.*

*The result shows that the system meets the 3 required criteria successfully. The management system of the tax object information actually has the advantages and the disadvantages. Overall, this system plays a roll in many effectivities of the land and building tax reception in Surabaya.*

**Keywords:** *the management system of the tax object information, the operational quality, the design and data quality, the economical/cost quality, the land and building.*



