

**EVALUASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK
PAJAK (SISMIOP) SEBAGAI TATA KELOLA PENERIMAAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SURABAYA**



Oleh:

ALOUISIUS KARISMA YOGATAMA TUWANAKOTTA

NPM:17.1.01.10522

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2021

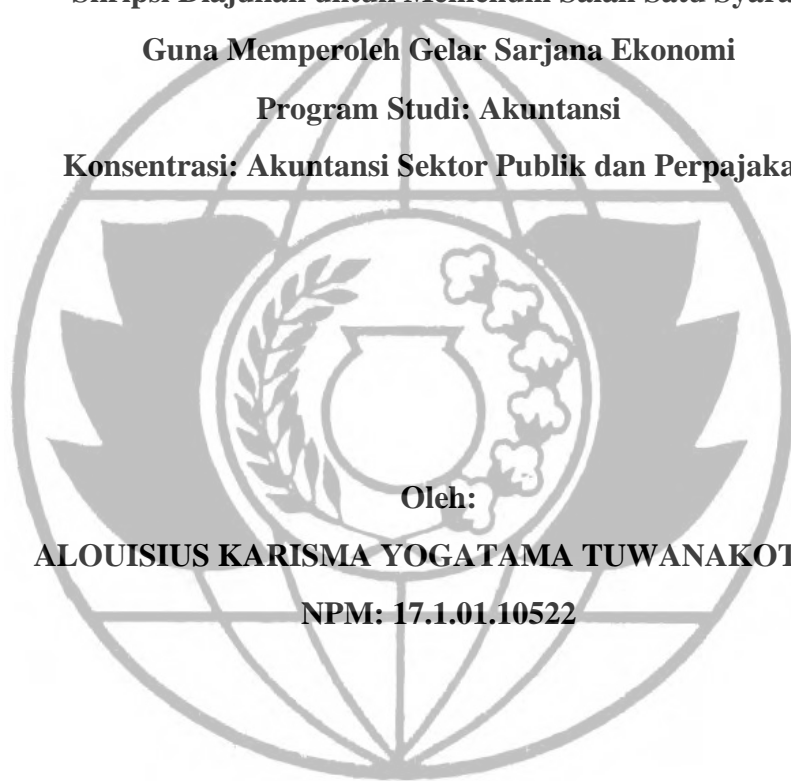
**EVALUASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK
PAJAK (SISMIOP) SEBAGAI TATA KELOLA PENERIMAAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Oleh:

ALOUISIUS KARISMA YOGATAMA TUWANAKOTTA

NPM: 17.1.01.10522

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2021

**EVALUASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK
PAJAK (SISMIOP) SEBAGAI TATA KELOLA PENERIMAAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ALOUISIUS KARISMA YOGATAMA TUWANAKOTTA
NPM : 17.1.01.10522

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Februari 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : 1. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.

2. Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

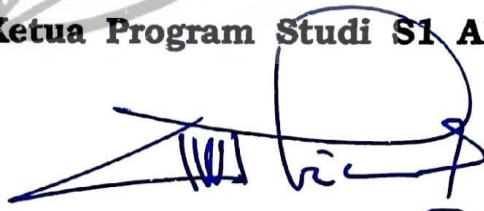
Oleh :

Dosen Pembimbing



Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ALOUISIUS KARISMA YOGATAMA TUWANAKOTTA**

N.P.M : 17.1.01.10522

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

EVALUASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK PAJAK (SISMIOP) SEBAGAI TATA KELOLA PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 26 Februari 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 26 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta
NPM : 17.1.01.10522
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Mojokerto, 20 Juni 1999
Agama : Katolik
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (satu)/1 (satu)
Alamat Rumah : Taman Wisata Regency blok G-3A, Bangkingan
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Christino Joko Siswanto Tuwanakotta, S.E
Alamat Rumah/Telepon : Taman Wisata Regency blok G-3A, Bangkingan
Surabaya/08175027173
Alamat Kantor/Telepon : TVRI Stasiun Jawa Timur, Jl. Mayjend Sungkono
124 Surabaya/0315678515
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Negeri Sipil

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDK Santo Yosef Surabaya tahun 2011
2. Tamat SMPK Santo Yosef Surabaya tahun 2014
3. Tamat SMAK Karitas III Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan berkat dan kasih-Nya serta dukungan dan doa dari kedua orang tua, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Sebagai Tata Kelola Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa dan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, pada kesempatan kali ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya dan adik perempuan saya satu-satunya yang selalu memberikan dukungan, doa, dan juga semangat tiada henti selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberi saran, bimbingan, dan motivasi dengan penuh kesabaran sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Mia Ika Rahmawati, S.E., M.com., Ak., CA. Selaku dosen wali kelas SA-4 yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan, saran, motivasi, dukungan, dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan pengalaman yang berharga selama proses perkuliahan.

7. Bapak Irvan Widiyanto, AMP., S.Sos., M.H selaku Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya yang telah berkenan memberi perijinan dan rekomendasi kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya.
8. Bapak Rachmad Basari, S.E., M.M., selaku Plt. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya yang berkenan menerima peneliti untuk melaksanakan penelitian di BPKPD Pemerintah Kota Surabaya.
9. Bapak Muhammad Riza Taufani dan bapak Hilman selaku tenaga teknis III dan staf bidang Teknologi Informasi BPKPD Pemerintah Kota Surabaya yang telah bersedia menjadi informan dan banyak membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data di BPKPD Pemerintah Kota Surabaya.
10. Bapak Widodo Hadi Santoso, S.E., selaku Koordinator Bidang Pendataan, Penetapan, Penilaian, dan Perselisihan PBB di BPKPD Kota Surabaya yang telah bersedia menjadi informan dan banyak membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data di BPKPD Pemerintah Kota Surabaya.
11. Ema Noer Laily Kartika Sari, salah satu orang teristimewa di hidup saya yang telah memberi semangat, dukungan, doa, serta memberi warna dalam kehidupan peneliti baik di kampus maupun diluar kampus. Terimakasih telah menjadi partner saya selama kurang lebih 3,5 tahun ini.
12. Rizcha, geif, nurul, arum, savira pejuang kuliah daring perpajakan internasional dan UTS/UAS yang telah banyak membantu peneliti dan juga memberi semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Leon, Epan, Rein, Ando dan teman-teman e-football tournament UK3 STIESIA yang telah memberi semangat dan membangkitkan *mood* peneliti ketika menghadapi masa-masa sulit.
14. Teman-teman kelas SA-4 STIESIA Surabaya yang telah memberi keceriaan dan selalu kompak baik senang maupun susah.

15. Teman-teman UK3 STIESIA Surabaya seluruh angkatan yang telah memberi dukungan, pengalaman berorganisasi, serta semangat untuk melayani Tuhan dan sesama.
16. Teman-teman Hima Akuntansi STIESIA Surabaya seluruh angkatan yang telah memberi pengalaman berorganisasi, semangat, dukungan, serta kenangan-kenangan yang tak pernah terlupakan.
17. Teman-teman satu bimbingan skripsi yang telah berkenan saling bertukar ide, wawasan, informasi, dan juga semangat kepada peneliti.
18. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala dukungan serta semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, peneliti mengucapkan puji syukur serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan juga pengetahuan bagi seluruh pembaca.

Surabaya, 20 Februari 2021

Peneliti,

Alouisius Karisma Yogatama T

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1 Konsep dan Tujuan Evaluasi.....	15
2.1.2 Sistem Informasi Manajemen.....	16
2.1.3 Pajak.....	23
2.1.4 Pajak Bumi dan Bangunan	29
2.1.5 Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan	32

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Rerangka Pemikiran.....	39
BAB 3 : METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian	41
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.1 Wawancara	43
3.2.2 Observasi dan Dokumentasi.....	44
3.2.3 Angket (Kuisisioner).....	44
3.3 Satuan Kajian	45
3.4 Teknik Analisis Data.....	46
3.4.1 Pengumpulan Data	47
3.4.2 Reduksi Data	47
3.4.3 Penyajian Data.....	47
3.4.4 Kesimpulan dan Verifikasi.....	47
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum BPKPD Pemerintah Kota Surabaya	49
4.1.2 Perhitungan Efektivitas Penerimaan PBB Kota Surabaya	76
4.2 Pembahasan.....	78
4.2.1 Evaluasi SISMIOP Sebagai Tata Kelola Penerimaan PBB	98
4.2.2 Faktor-Faktor Kelebihan dan Kekurangan SISMIOP	115
BAB 5: PENUTUP	120
5.1 Simpulan	120
5.2 Keterbatasan.....	122
5.3 Saran	123
JADWAL PENELITIAN	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kriteria Penilaian Efektivitas Penerimaan PBB.....	48
2. Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kota Surabaya	77
3. Penerimaan PBB terhadap Jumlah Penerimaan Pajak Daerah Surabaya.....	77
4. Data Jumlah Cetak Massal SPPT Kota Surabaya Tahun 2018-2020.....	100
5. Rincian Jumlah SK Permohonan Pelayanan PBB Kota Surabaya.....	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	40
2. Tahap Analisis Data Kualitatif.....	46
3. Struktur Organisasi BPKPD Pemerintah Kota Surabaya.....	52
4. Alur Data dan Informasi SISMIOP PBB	81
5. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.1)	88
6. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.2)	89
7. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.3)	90
8. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.4)	91
9. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.5)	92
10. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.6)	93
11. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.7)	94
12. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.8)	95
13. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.9)	96
14. Diagram Peran WP dalam Pengelolaan PBB (Pertanyaan No.10)	97
15. Perbandingan Jumlah WP yang memanfaatkan fasilitas di BPKPD	104
16. Kualitas Operasional SISMIOP Perspektif Wajib Pajak (No.1).....	105
17. Kualitas Operasional SISMIOP Perspektif Wajib Pajak (No.2).....	106
18. Kualitas Operasional SISMIOP Perspektif Wajib Pajak (No.3).....	107
19. Kualitas Operasional SISMIOP Perspektif Wajib Pajak (No.4).....	108
20. Kualitas Operasional SISMIOP Perspektif Wajib Pajak (No.5).....	109
21. Kualitas Operasional SISMIOP Perspektif Wajib Pajak (No.6).....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Pengantar Bimbingan Skripsi	128
2. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	129
3. Surat Ijin Riset dari STIESIA	130
4. Surat Rekomendasi Penelitian dari BPB Linmas Pemkot Surabaya.....	131
5. Surat Keterangan Selesai Riset	132
6. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	133
7. Surat Pernyataan Pengambilan Data	134
8. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	135
9. Draft Pertanyaan Wawancara Peneliti dengan Informan	136
10. Draft Pertanyaan Kuesioner Penelitian	142
11. Dokumentasi Penelitian	145
12. Rincian Similarity Index	147

