

**FUNGSI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN PAJAK HOTEL DAN RESTORAN
PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG**

Bambang Hermanto
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran
Jatinangor, Bandung 40600

ABSTRAK. Penelitian ini didasarkan pada keinginan untuk mengetahui pencapaian pendapatan pajak hotel dan restoran di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Sampel responden diambil secara purposive populasi dari unit kerja / instansi yang bersangkutan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pencapaian pendapatan pajak hotel dan restoran di Kota Bandung belum memenuhi harapan yang disebabkan belum dilaksanakannya fungsi Sistem Informasi Manajemen secara efektif. Beberapa fungsi yang belum efektif ialah ; pengumpulan dan pengolahan data, penyiapan informasi bagi manajemen dan koordinasi dalam pengolahan data.

Kata kunci : Fungsi Sistem Informasi Manajemen, Pajak Hotel dan Restoran

ABSTRACT. The research is based on the urge to learn the achievement of hotel and restaurant tax revenue in Bandung. The research method used is analytic descriptive with data obtaining technique: literature study and field study observations, interviews and questionnaires. The respondent taken purposively from the agency involved. The research concludes that the income of hotel and restaurant tax revenue in Bandung has not fulfilled the expectation due to ineffectively function of management information system. Some of the functions which have not been effective are collecting and data processing, the preparation of information for management and coordination inside the data processing.

Keywords: Management Information System, Hotel and Restaurant Tax.

PENDAHULUAN

Latar belakang dan Masalah Penelitian

Setiap pemerintah kabupaten/kota di era otonomi mempunyai kesempatan yang luas untuk menentukan dan membangun daerahnya sendiri. Namun demikian pemerintah daerah dihadapkan pada keterbatasan kemampuan, khususnya kemampuan pembiayaannya. Dalam lima tahun terakhir, upaya pemerintah daerah untuk menggali sumber-sumber pendapatan baru, khususnya

pajak, terus diupayakan seiring dengan pembenahan pada manajemen sumber-sumber yang selama ini telah diperoleh.

Salah satu sumber pendapatan asli daerah dari sektor pajak adalah Pajak Hotel dan Restoran yang berasal hasil penjualan makanan dan minuman yang dijual dan dari hasil penyewaan kamar hotel serta fasilitas-fasilitasnya. Besarnya tarif pajak ini adalah sebesar 10 % dari pembayaran untuk sewa kamar dan penjualan makanan dan minuman.

Lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menghimpun dana dari sumber-sumber pendapatan asli daerah adalah Dinas Pendapatan Daerah Berdasarkan Instruksi Mendagri No. 10 Tahun 1988 tentang Pelaksanaan Keputusan Mendagri No. 973-442 Tahun 1988, Walikota Bandung telah mengeluarkan Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 1542/1988 tentang uji coba pelaksanaan tugas berdasarkan Sistem dan Prosedur Manual Pendapatan Daerah, dan dituangkan dalam Peraturan Daerah Nomor 11/1989 tanggal 30 Oktober 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian diperoleh informasi bahwa data yang diberikan wajib pajak maupun yang berhasil dihimpun oleh Dinas tidak menggambarkan keadaan sebenarnya. Hal ini terlihat dari indikasi-indikasi :

1. Laporan keuangan yang menjadi dasar perhitungan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, tidak di audit atau bahkan tidak disertakan.
2. Tidak ada laporan lengkap dan periodik yang terbuka atau mudah diakses masyarakat mengenai jumlah pajak yang berhasil dihimpun dari setiap hotel/restoran.

Keadaan tersebut menggambarkan bahwa Sistem Informasi Manajemen sebagai alat manajemen belum dilaksanakan. Oleh karena itu penelitian ini berjudul "Fungsi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Hotel dan Restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung".

Tinjauan Pustaka

Setiap organisasi memerlukan informasi dalam menunjang kegiatan baik yang terorganisir maupun yang tidak terorganisir. Informasi ini dapat membantu manajemen dalam mengadakan transaksi maupun dalam pengambilan keputusan. Proses ini dinamakan Sistem Informasi Manajemen.

Barry E. Cushing (1986:10) mengemukakan pengertian Sistem Informasi Manajemen sebagai berikut: Sistem Informasi Manajemen adalah suatu kumpulan manusia dan sumber modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk pengumpulan dan pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi setiap tingkat manajemen dalam perencanaan dan pengendalian aktivitas-aktivitas organisasi.

Sedangkan Scott (1995:100) mengemukakan Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan

Fungsi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Hotel dan Restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung (Bambang Hermanto)

secara rasional terpadu yang mampu mentransformasikan data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Gordon B. Davis mengemukakan definisi Sistem Informasi Manajemen sebagai berikut ; *.....an integrated, user-machine system for providing information to support operations, management and decision making functions in an organization. The system utilizes computer hardware and software; manual procedures; model for analysis, planning, control and decision making ; and a data base.*

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut penulis berkeyakinan bahwa Sistem Informasi Manajemen sangat menentukan keberhasilan pencapaian visi-misi organisasi. Agar pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dapat mendukung pendapatan di sektor pajak hotel dan restoran , maka pelaksanaannya harus sesuai dengan fungsinya, yaitu ;

1. Pengumpulan dan pengolahan data dengan cara yang efisien.
2. Informasi yang teliti dan dapat diandalkan.
3. Informasi tepat waktu .
4. Pengolahan data dan penyediaan informasi dengan biaya murah
5. Koordinasi yang efektif dalam siklus pengolahan data(Cushing, 1986:13)

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan fungsi sistem informasi manajemen (SIM) dalam meningkatkan pendapatan pajak hotel dan restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui berbagai hambatan dan usaha mengatasinya dalam melaksanakan fungsi SIM yang dapat meningkatkan pendapatan pajak hotel dan restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis, data dikumpulkan melalui wawancara dari pihak terkait ; Dinas, pengusaha maupun asosiasi dan data-data sekunder yang dipublikasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Pelaksanaan Fungsi SIM Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Hotel Dan Restoran Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Pada hakekatnya seorang pimpinan organisasi setiap saat dihadapkan pada keharusan untuk mengambil keputusan. Keputusan akan sangat bergantung pada tersedianya informasi. Informasi yang baik adalah informasi yang akurat, lengkap, tepat waktu, dapat dipercaya dan relevan. Informasi demikian hanya

bisa diperoleh apabila organisasi memiliki sistem informasi manajemen (SIM). Adapun fungsi yang mutlak ada dalam SIM adalah ;

1) Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan dan pengolahan data diperlukan dalam rangka pengambilan keputusan oleh pimpinan. Data yang di himpun harus akurat dan tepat waktu. Hasil penelitian membuktikan kedua hal tersebut tidak tersedia, disebabkan oleh :

- a. Proses pengambilan data hanya dilakukan sepintas terhadap pembukuan yang dibuat oleh wajib pajak.
- b. Petugas percaya pada laporan wajib pajak tanpa mengecek kebenarannya.
- c. Tidak ditentukannya target penagihan yang sesuai potensinya.

Selanjutnya dalam ketepatan waktu pengumpulan data, seksi penyuluhan mengatakan pengumpulan data ini tidak selamanya dapat terkumpul tepat waktu karena keterlambatan pembayaran oleh wajib pajak dengan alasan frekuensi pembayaran yang terlampaui sering (4 kali dalam sebulan), beban kerja petugas yang selalu padat dan jarak yang jauh.

2) Informasi yang teliti dan dapat diandalkan

Fungsi ini meliputi kegiatan; (1) pengklasifikasian data yang menyangkut penetapan identifikasi pada catatan data yang didasarkan sistem penggolongan yang telah ditetapkan sebelumnya, (2) pelaksanaan penyortiran data berkaitan dengan menyiapkan suatu batch catatan input ke urutan berdasarkan nomor urut atau alfabeta (menurut abjad), (3) tingkat kebenaran dan ketelitian dari informasi yang dihasilkan, (4) pemeriksaan terhadap data yang akan diperoleh.

Berdasarkan wawancara dengan seksi penyuluhan dan pendapat responden tingkat kebenaran dan ketelitian dari informasi yang dihasilkan masih sangat diragukan, oleh karena para petugas percaya dan hanya melakukan pemeriksaan sepintas saja. Petugas tidak pernah melakukan pemeriksaan mendadak dan mendalam atau pemeriksaan silang terhadap jumlah tamu sebenarnya, misalnya.

3) Informasi tepat waktu

Informasi tepat waktu sangat bergantung pada kemudahan untuk memperoleh data yang disimpan oleh wajib pajak. Berdasarkan wawancara dengan petugas dan analisa kuesioner terdapat kesukaran di dalam memperoleh data yang disimpan oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan sebagian produsen tidak mau memberikan rincian mengenai pendapatannya dengan kata lain bukti pembayaran *pre number* tidak digunakan sebagaimana mestinya.

4) Pengolahan data dan penyiapan informasi dengan biaya murah

Responden mengatakan biaya pengolahan data tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan. Biaya pengadaan *hardware* dan *software* maupun operasional banyak dikeluarkan, namun keputusan jarang memanfaatkan hasil ini, karena informasinya lambat atau diragukan. Jadi keputusan lebih banyak didasarkan pada apa yang sudah ada sebelumnya.

Fungsi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Hotel dan Restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung (Bambang Hermanto)

5) Koordinasi yang efektif dalam siklus pengolahan data

Untuk menunjang kegiatan pengolahan data diperlukan SDM yang kompeten dan dalam jumlah yang cukup, serta sarana penunjang kerja yang sesuai. Dalam penelitian diperoleh informasi bahwa SDM yang tersedia belum memadai, pada umumnya SDM yang tersedia berpendidikan SLTA dengan pengalaman yang terbatas. Setiap unit kerja masih sulit untuk dengan kesungguhan bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Mereka yang berpendidikan tinggi pun bukan bidangnya. Kemampuan teknis yang diperoleh terbatas pada latihan atau kursus-kursus singkat yang diperoleh sebelum atau sesudah bekerja. Dengan demikian kemampuan pegawai untuk merancang dan mengoperasikan sistem kerja dan alat tidak terwujud. Apalagi sarana penunjang kerja, seperti komputer masih terbatas, baik jumlahnya maupun karena fungsinya baru sebatas menggantikan fungsi mesin tik.

B. Hambatan yang dihadapi oleh Dinas antara lain ;

1) Kelemahan petugas

Petugas lapangan lebih banyak enggan bahkan takut ketika berhadapan dengan pengusaha untuk melakukan pengecekan atas berbagai data/laporan yang disampaikan oleh wajib pajak. Petugas merasa cukup dengan laporan apa adanya yang disampaikan oleh pengusaha. Sekalipun tidak ada data pendukung yang dapat menjadi bukti, namun berbagai rumors yang berkembang menyebutkan banyak petugas yang "bermain mata" dengan pengusaha.

2) Jumlah dan kompetensi pegawai kurang sehingga keberadaan sarana kerja yang ada tidak dapat dimanfaatkan dengan optimal. Pengoperasian-pengoperasian yang seharusnya dapat dilakukan dengan cepat menjadi terlambat.

C. Usaha untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain ;

1) Membina para petugas lapangan agar memiliki kepercayaan diri dalam berhubungan dengan para pengusaha, disamping mengingatkan bahwa mereka adalah aparat pemerintah yang bekerja berdasarkan aturan resmi dan hasil kerjanya sangat diharapkan/dipantau oleh masyarakat luas.

2) Meningkatkan kesediaan setiap unit kerja untuk bekerja dengan "semangat tim" dan meningkatkan kemampuan teknis pegawai yang ada melalui berbagai program yang sesuai, merancang berbagai program rekrutmen dan pengadaan sarana pendukung kerja seiring dengan ketersediaan anggaran.

3) Mewajibkan jam kerja tambahan (lembur) secara selektif untuk menyelesaikan pekerjaan dengan prioritas penyelesaian tinggi.

4) Evaluasi tiap pegawai secara periodik sehingga jika diperlukan dilakukan pengaturan kembali penempatannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Fungsi Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik sesuai dengan fungsi sistem informasi, sehingga pendapatan Pajak Hotel dan Restoran tidak sesuai dengan harapan.

Saran

Perlu menjadi prioritas bagi Dinas untuk membangun Sistem Informasi Manajemen dengan dukungan konsultan yang berpengalaman dan bereputasi baik dalam kerangka kerjasama jangka panjang. Membangun sistem yang dijamin keandalannya karena didukung oleh ketersediaan *hardware*, *software* maupun pelaksana yang kompeten, sehingga kesinambungan kinerjanya yang unggul akan dapat dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Hamdan, H. 1990. *Perpajakan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Cushing, Barry E. 1986. *Accounting Information System and Business Organization, 3rd Edition*. Diterjemahkan oleh Drs. Ruchyat Kosasih. Jakarta : Erlangga.
- Davis B, Gordon. 1984. *Management Information Systems Conceptual Foundation , Structure, and Development, 2nd Edition*. Mc. Graw Hill Kogakusha Ltd., Tokyo.
- Moekijat, 1988. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : CV Remadja Karya.
- Murdick, Robert G dkk. 1986. *Information Systems For Modern Management*. Diterjemahkan oleh J. Djamil. Jakarta : Erlangga.
- Scott, George M. 1995. *Principles Of Management Information System*. Diterjemahkan oleh Achmad Nashir Budiman Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang, SP. 1988. *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta : CV. Gunung Agung.
- Soemitro, Rachmat. 1988. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung : Eresco.
- Soemitro, Rachmat, 1988. *Pajak Ditinjau Dari Segi Hukum*. Bandung : Eresco.
- Sugiono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Widyahartono, Bob. 1984. *Beberapa Segi Penyajian Informasi Dan Pengenalan Komputer*. Bandung : Alumni.

Fungsi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Hotel dan Restoran pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung (Bambang Hermanto)

DOKUMEN-DOKUMEN

Undang-Undang Nomor 20 tahun 1999, tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 1989, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung

Surat Keputusan Walikotamadya Bandung Nomor 1542 tahun 1988, tentang Pelaksanaan Tugas Berdasarkan Sistem Prosedur Manual Pendapatan Daerah