

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PROSES  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK JAMBI

Skripsi

Oleh

Erich Giovanny  
02 832 0010



JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2007

*Acc telah  
diperbaiki sem  
petunjuk TH  
(JP)  
acc  
utk ditu  
ke jurusan  
P. II  
Jambiy*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## LEMBAR PENGESAHAN SKIPSI

**Judul Skripsi** : **Sistem Informasi Manajemen Dalam Proses Pengambilan Keputusan Pada Kantor Pelayanan Pajak Jambi**

**Nama** : **ERICH GIOVANNY**

**Nomor Stambuk** : **02 832 0010**



Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Jhon Hardy, M.Si

H. Syahfriandy, SE, M.Si

Menyetujui

Ketua Jurusan

Dekan

Ihsan Effendi, SE, M.Si

Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/3/24

## RINGKASAN

*Erich Giovanny*

“ *Sistem Informasi Manajemen Dalam Proses Pengambilan Keputusan Pada Kantor Pelayanan Pajak, Jambi* “ dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi, sebagai Pembimbing I dan Bapak. H. Syahriandy, SE, MSi, sebagai Pembimbing II

Dalam upaya mencapai program yang telah ditetapkan, setiap instansi harus berusaha menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan sehari - hari. Untuk dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas itu diperlukan keahlian pimpinan dalam mengambil keputusan yang tepat. Keputusan yang tepat dan baik sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh, dimana informasi itu haruslah baik, lengkap dan relevan. Informasi ini sangat dibutuhkan untuk mengantisipasi kegiatan yang akan dilaksanakan.

Setiap instansi atau organisasi dalam menentukan kebijaksanaan dihadapkan pada berbagai masalah, dimana instansi atau organisasi tersebut harus mampu mencari jalan keluar untuk pemecahan masalah yang timbul. Masalah tersebut dapat dipecahkan dengan adanya informasi yang akurat, baik, lengkap serta relevan. Ada banyak langkah yang harus dilakukan pimpinan dalam memanfaatkan informasi yang diperoleh antara lain dengan pengumpulan data, penyusunan data, dan penyimpanan informasi. Langkah – langkah inilah yang harus ditempuh oleh pimpinan agar sistem informasi manajemen yang ada dapat

terlaksana dengan baik. Sistem informasi manajemen atau Management Information System (MIS) adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Secara umum dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang dipergunakan guna merencanakan, mengawasi dan menilai aktivitas organisasi.

Kantor Pelayan Pajak Jambi mempunyai fungsi melaksanakan pelayanan, pengawasan administrative dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan per Undang – Undang yang berlaku.

Adapun permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam tulisan ini adalah **“Apakah Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Sudah Berjalan Efektif Dan Efisien “**

Dari analisis dan evaluasi yang telah dilakukan, penulis berkesimpulan bahwa:

1. Bentuk struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Jambi berbentuk Garis dan Staff.

2. Pada organisasi ini pimpinan dalam tugasnya dibantu oleh beberapa staff yang diberi tugas dan wewenang serta bertanggungjawab kepada atasan langsung.
3. Adanya komunikasi dua arah yang telah tercipta di organisasi / kantor.
4. Feed back komunikasi dibuktikan dengan adanya perubahan tingkat penerimaan Pajak yang dapat dikatakan telah tercapai diatas rencana yang ditetapkan.

Dari kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Laporan – laporan yang berupa informasi sebaiknya disimpan dalam arsip yang baik dan dikelola secara profesional. Hal ini untuk memudahkan perolehannya apabila dibutuhkan untuk dikomunikasikan.
2. Sistem informasi sebaiknya diawasi oleh suatu tim, namun demikian setiap pimpinan sebagai “Key User Information” hendaknya melakukan kontrol secara periodik terhadap sistim informasi tersebut.
3. Dengan melihat kenyataan bahwa proses data menjadi informasi untuk dikomunikasikan hampir seluruhnya menggunakan media komputer, penggunaan tenaga manusia (model manual) jangan seluruhnya diganti sebab bagaimanapun keberadaan mereka harus dapat dimanfaatkan.
4. Mengingat sistem yang dipakai sekarang, kiranya harus dapat memelihara dan meningkatkan kemampuan sistem yang ada.

5. Hendaknya pihak pimpinan dapat lebih meningkatkan hasil perolehan pajak dengan lebih meningkatkan kualitas kinerja kerja pegawai melalui pelatihan pelatihan.
6. Hubungan timbal balik antara pimpinan dengan pegawai haruslah dijalin lebih erat lagi untuk mendapatkan kerja sama yang baik dan harmonis.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis dalam kesempatan ini menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih benar – benar jauh dari sempurna, dan masih banyak ditemui kekurangan serta kejanggalan di sana – sini, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis menginginkan kritik dan saran yang sifatnya konstruktif dari para pembaca untuk sempurnanya tulisan ini.

Pada kesempatan ini juga penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendi SE, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikirannya guna mengoreksi penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi, selaku pembimbing II yang juga telah bersedia memberi bimbingan kepada penulis guna terselesaikannya tulisan ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar penulis dari sejak awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Pajak Jambi beserta staf yang telah bersedia menerima penulis untuk mengambil data guna penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administrasi kepada penulis.
9. Rekan – rekan mahasiswa yang telah memberikan dorongan moril kepada penulis untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh sanak keluarga yang terus memberikan dorongan agar penulis tabah untuk menyelesaikan perkuliahan.
11. Teristimewa kepada Ayah dan Ibundaku, yang telah membesarkan dan telah banyak memberikan dorongan moril serta materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati dan memberikan karunia Nya kepada kita semua. Amin.

Medan, Desember 2007  
Penulis

( Erich Giofanny)

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| RINGKASAN  | i              |
| KATA PENGANTAR   | v              |
| DAFTAR ISI   | vii            |
| DAFTAR GAMBAR  |                |
| DAFTAR TABEL   |                |
| <b>BAB I :</b> PENDAHULUAN                                     | 1              |
| A. Alasan Pemilihan Judul                                      | 1              |
| B. Perumusan Masalah   | 3              |
| C. Hipotesis   | 3              |
| D. Luas dan Tujuan Penelitian                                  | 4              |
| E. Metode Penelitian dan Teknik<br>Pengumpulan Data            | 4              |
| F. Metode Analisis   | 5              |
| <b>BAB II :</b> LANDASAN TEORITIS                              | 6              |
| A. Pengertian, Fungsi Dan Tujuan Sistem<br>Informasi Manajemen | 6              |
| B. Manfaat Penggunaan Sistem Informasi Manajemen               | 13             |

|   |           |
|---|-----------|
| C. Proses Pengolahan Sistem Informasi Manajemen       | 16        |
| D. Pengertian, Jenis dan Metode Pengambilan Keputusan | 19        |
| E. Pihak – Pihak Yang Mengambil Keputusan             | 24        |
| F. Hubungan SIM Dengan Pengambilan Keputusan          | 29        |
| <b>BAB III: KANTOR PELAYANAN PAJAK PROPINSI JAMBI</b> | <b>32</b> |
| A. Gambaran Umum                                      | 32        |
| B. Sistem Informasi Manajemen Yang Diterapkan         | 46        |
| C. Metode dan Pihak Yang Mengambil Keputusan          | 48        |
| D. Hambatan Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya       | 53        |
| <b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI</b>                 | <b>55</b> |
| <b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>                   | <b>61</b> |
| A. Kesimpulan   | 61        |
| B. Saran  | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                 | <b>63</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar.1. Transformasi Data                                | 8              |
| Gambar.2. Sistem Informasi Manajemen                       | 12             |
| Gambar.3. Proses Pengambilan Keputusan                     | 27             |
| Gambar.4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Jambi | 35             |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Alasan Pemilihan Judul

Dalam upaya mencapai program yang telah ditetapkan, setiap instansi harus berusaha menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan sehari - hari. Untuk dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas itu diperlukan keahlian pimpinan dalam mengambil keputusan yang tepat.

Keputusan yang tepat dan baik sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh, dimana informasi itu haruslah baik, lengkap dan relevan. Informasi ini sangat dibutuhkan untuk mengantisipasi kegiatan yang akan dilaksanakan.

Setiap instansi atau organisasi dalam menentukan kebijaksanaan dihadapkan pada berbagai masalah, dimana instansi atau organisasi tersebut harus mampu mencari jalan keluar untuk pemecahan masalah yang timbul. Masalah tersebut dapat dipecahkan dengan adanya informasi yang akurat, baik, lengkap serta relevan.

Ada banyak langkah yang harus dilakukan pimpinan dalam memanfaatkan informasi yang diperoleh antara lain dengan pengumpulan data, penyusunan data, dan penyimpanan informasi. Langkah – langkah inilah yang harus ditempuh oleh pimpinan agar sistem informasi manajemen yang ada dapat terlaksana dengan baik.

Kantor Pelayanan Pajak Jambi adalah Instansi Pemerintah yang didirikan untuk menggali potensi pajak dan eksistensifikasi pajak, melayani, mengawasi administrative dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan per Undang – Undang yang berlaku.

Untuk dapat menggali potensi dan mencapai penerimaan pajak sesuai dengan yang diharapkan maka diperlukan kinerja yang baik diantara semua unsur yang ada pada organisasi ini, disamping itu harus pula dijalankan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen yang baik. Sebab dengan Sistem Informasi Manajemen yang baik fungsi, tujuan dari Instansi ini dapat diwujudkan dengan efektif dan efisien.

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi Manajemen mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan. Hal inilah yang mendorong penulis melakukan penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen yang dikaitkan dengan keputusan, yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan memilih judul:

**“ SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PROSES  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
JAMBI .“**

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan pada Kantor Pajak Propinsi Jambi, ditemukan adanya masalah yang kemudian dirumuskan sebagai berikut ” **Apakah Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Sudah Berjalan Efektif Dan Efisien.**”

## C. Hipotesis

“ Hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap sesuatu soal, yang dimaksudkan sebagai tuntunan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya”.<sup>1</sup>

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulis mencoba menyusun hipotesis sebagai berikut: **Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Belum Berjalan Dengan Efektif Dan Efisien.**”

## D. Luas dan Tujuan Penelitian

Berhubung karena terbatasnya waktu dan tenaga maka penulisan ini dibatasi pada bidang yang berhubungan dengan fungsi sistem informasi manajemen dan masalah yang ada pada Kantor Pajak di Propinsi Jambi.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui peranan Sistem Informasi Manajemen dalam pengambilan keputusan.

<sup>1</sup> Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah**, Edisi VII, Tarsito, Bandung, 1995, hal. 39

2. Ingin mengetahui apakah Sistem Informasi Manajemen yang digunakan untuk mengambil keputusan sudah berjalan efektif dan efisien..

### E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dipergunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu mengumpulkan data yang bersifat teoritis yang diambil dari berbagai literatur, buku - buku, majalah ilmiah yang berhubungan dengan penulisan ini dan sumber bacaan lain yang ada hubungannya. Data yang diperoleh adalah data sekunder.
2. Penelitian Lapangan (Field Research), yaitu penelitian yang bersumber objek yang diteliti. Data yang diperoleh merupakan data primer.

Adapun teknik pengumpulan data dipergunakan sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observation), yaitu dengan melakukan peninjauan langsung ke objek yang diteliti.
2. Wawancara (Interview), yaitu penulis memperoleh keterangan dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan pihak yang berwenang untuk memberikan data yang diperlukan.

### F. Metode Analisis

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua jenis metode analisis yaitu:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository:uma.ac.id)20/3/24

1. Metode Analisis Deskriptif, yaitu metode penganalisaan yang dilakukan dimana data yang terkumpul disusun, diklasifikasikan, dianalisis kemudian diinterpretasikan agar dapat memberi keterangan dan gambaran yang jelas tentang masalah yang telah diteliti.
2. Metode Analisis Deduktif, yaitu metode penganalisaan data yang didasarkan kepada suatu keadaan yang logis dan prinsip - prinsip umum serta membandingkan dengan fakta yang ada sebagai kesimpulan khusus, sehingga dari analisis tersebut dapat diperoleh suatu gambaran yang jelas, baik penyimpangan maupun penyesuaiannya.

Dari hasil kedua analisis di atas lebih lanjut ditarik kesimpulan akhir, lalu menyusun saran yang diharapkan bermanfaat sebagai pemecah dari masalah yang dihadapi oleh pimpinan.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Dalam Sistem informasi manajemen perkembangan dunia usaha dewasa ini khususnya di Indonesia penerapan sistem informasi manajemen di perusahaan dirasakan masih kurang, hal ini disebabkan karena sistem informasi manajemen adalah suatu ilmu terapan yang relatif masih baru berkembang. Meskipun ilmu ini sudah ada sejak zaman kerajaan mesir kuno dalam bentuk yang sangat sederhana.

“ Sistem informasi manajemen atau Management Information System (MIS) adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi”<sup>2)</sup>

Konsep sitem informasi manajemen dapat diuraikan berdasarkan tiga (3) macam variabel:

##### 1. Sistem

Untuk melaksanakan suatu fungsi manajerial diperlukan serangkaian kegiatan yang merupakan suatu sistem. “Sistem adalah suatu kebulatan atau keseluruhan yang dikomplekskan atau terorganisir, suatu himpunan atau

<sup>2)</sup> Gordon B. Davis, **Management Information System**, Edisi Diperbaharui, Terjemahan Bob Widyahartono, **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen**, Penerbit PT. Pustaka Binaman Presindo, 2002, halaman 3.

perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau utuh.”<sup>3)</sup>

Jadi sebuah sistem bukanlah seperangkat unsur yang tersusun secara tak teratur, tetapi terdiri dari unsur yang dapat dikenal sebagai saling melengkapi karena satunya maksud, tujuan dan sasaran.

“ Sistem terdiri dari bagian-bagian yang bersama-sama beroperasi untuk mencapai tujuan.”<sup>4)</sup>

Model unsur sebuah sistem terdiri dari masukan pengolahan dan keluaran. Ini tentu sangat sederhana karena sebuah sistem mungkin memiliki beberapa masukan dan keluaran. Setiap sistem terdiri dari beberapa Sub sistem dan sub sistem-sub sistem yang saling berkaitan dan interaksi antar sub sistem disebut interface atau jalinan,

Contohnya :

Sistem : Komputer

Sub sistem : Unit Pengolahan Pusat

Unit Masukan

Unit Keluaran

Interface : Saluran

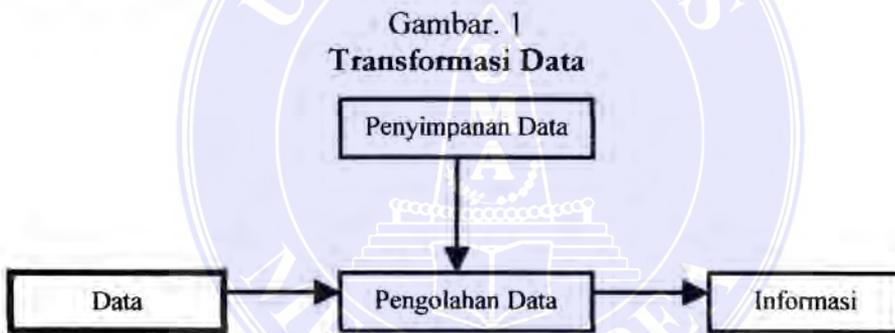
<sup>3)</sup> Mockijat, **Pengantar Sistem Informasi Manajemen**, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Remaja Rosya Karya, Bandung 2000. halaman..4

<sup>4)</sup> Erwan Arbie, **Sistem Informasi Manajemen**, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, Bina Alumni Indonesia, Jakarta 2001. halaman. 120.

## 2. Informasi

Informasi adalah data - data atau fakta - fakta yang telah diproses sedemikian rupa sehingga menjadi bentuk yang berarti, nyata dan sesuai dengan nilai dalam keputusan. Informasi juga merupakan sesuatu yang dapat mengurangi ketidak pastian didalam menghadapi persoalan bagi pengambilan keputusan yang tepat.

“ Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.”<sup>5)</sup>



Sumber : Vinzens Gasperz MS, **Sistem Informasi Manajemen**, (Suatu Pengantar), Penerbit CV. Armindo, Bandung 2000, halaman. 28.

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa data adalah bahan baku yang diproses menjadi barang jadi, dengan perkataan lain sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi.

<sup>5)</sup> Vinzens Gasperz MS, **Sistem Informasi Manajemen**, (Suatu Pengantar), Penerbit CV. Armindo, Bandung 2000, halaman. 28.

“ Informasi terdiri dari data yang telah diambil kembali diolah atau sebaliknya digunakan untuk tujuan informasi atau kesimpulan, argumentasi atau sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan.”<sup>6)</sup>

Jadi suatu dasar sistem informasi sistem mempunyai nilai dalam proses pengambilan keputusan yaitu dapat merubah probabilitas pada tiap-tiap hasil yang diharapkan dalam situasi pengambilan keputusan.

“ Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berguna bagi sipenerima dan mempunyai nilai yang nyata atau dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang akan datang.”<sup>7)</sup>

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan antara data dengan informasi dimana data adalah merupakan bahan baku yang harus diolah sedemikian rupa sehingga berubah sifatnya menjadi informasi. Perbedaan ini penting untuk disadari karena sesungguhnya data tidak mempunyai nilai apa-apa untuk mengambil keputusan, hanya informasi yang mempunyai nilai, dalam arti bahwa informasi akan memudahkan seseorang pimpinan untuk mengambil keputusan. Beberapa nilai suatu informasi untuk suatu masalah keputusan tertentu. Prinsip utama berkenaan dengan hal ini adalah bahwa informasi hanya mempunyai nilai bila informasi

<sup>6)</sup> Robert G. Murdik, **Information System For Modern Management**, Terjemahan J. Djamil, **Sistem Informasi Manajemen Modern**, Penerbit Erlangga, Jakarta 2002. halaman..36.

<sup>7)</sup> Robert G. Murdik, **Ibid.**, halaman.. 39.

tersebut dapat mengakibatkan suatu perubahan dalam tindakan yang diambil oleh pengambilan keputusan.

Langkah-langkah memproses data menjadi informasi adalah sebagai berikut:

- a). *Capturing*, yaitu pengumpulan data dengan penelitian pemeriksaan, keterangan-keterangan yang masih merupakan data atau fakta yang sifatnya masih baku.
- b). *Verfying*, yaitu data yang telah dikumpulkan dari berbagai kelompok, departemen, bagian dicek apakah sudah sesuai dengan yang sebenarnya.
- c). *Classifying*, yaitu kegiatan pengelompokan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan bagian-bagian yang membutuhkannya.
- d). *Seting*, yaitu penyusunan data dengan menempatkan unsur-unsur data dalam urutan-urutan atau rangkaian khusus disesuaikan dengan kebutuhan si pemakai.
- e). *Sumarizing*, yaitu meringkas dan mengkomulasikan data dalam bentuk matematika dan menunjukkan spesifikasi.
- f). *Calculating*, yaitu perhitungan dengan memberi nilai kepada data-data yang telah diolah.
- g). *Storing*, yaitu penyimpanan dengan menempatkan segala informasi pada alat penyimpanan yang dapat berupa daftar, mikro film yang dapat disimpan serta diambil kembali pada saat yang diperlukan.
- h). *Retriving*, yaitu mengambil kembali dengan mengambil keterangan-keterangan dari arsip (storing) bila informasi tersebut masih segar dapat digunakan sebagai informasi.
- i). *Reproducing*, yaitu memproduksi atau menciptakan kembali dengan memperbanyak informasi yang disimpan dengan maksud di bagikan kepada yang membutuhkannya.
- j). *Comunicating*, yaitu menyebarkan informasi yang disimpan kepada si pemakai informasi atau dengan kata lain memindahkan suatu dari suatu tempat ketempat lain. Tujuan akhir dari proses tersebut adalah untuk menyampaikan informasi kepada si pemakai yang disetujui dengan data relevan.<sup>8)</sup>

### 3. Manajemen

Dalam proses pengambilan keputusan dibutuhkan manajemen yang baik karena pada hakekatnya manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan atau

<sup>8)</sup> Robert G. Murdick, *Lok., Cit.*, halaman.. 45.

keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dalam hal ini perlu disadari bahwa manajemen tidak melaksanakan sendiri kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional melainkan mengatur tindakan-tindakan pelaksanaan oleh sekelompok orang-orang yang di sebut bawahan.

“ Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”<sup>9)</sup>

Berdasarkan uraian-uraian di atas terdahulu, maka secara umum dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang dipergunakan guna merencanakan, mengawasi dan menilai aktivitas organisasi.

“ Sistem informasi manajemen adalah sebuah bentuk sistem manusia atau mesin yang terpadu (*integrated*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.”<sup>10)</sup>

“ Sistem informasi manajemen adalah suatu proses keputusan didalam berkomunikasi dimana informasi (*input*) direkam, disimpan dan diperoleh

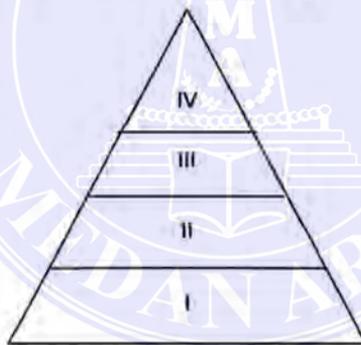
<sup>9)</sup> T. Hani Handoko, **Pengambilan Keputusan**, Edisi Revisi, Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta 2001, halaman...2.

<sup>10)</sup> Gordon B. Davis, **Op.,Cit.** halaman...3.

kembali (proses) bagi keputusan (*output*) mengenai perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan.”<sup>11)</sup>

Sistem informasi manajemen digambarkan sebagai sebuah bangunan piramida, dimana lapisan dasarnya terdiri dari informasi untuk mengolah transaksi, penjelasan status dan sebagainya. Lapisan kedua terdiri dari sumber-sumber informasi yang mendukung operasi manajemen sehari-hari. Lapisan ketiga terdiri dari sumber daya sistem informasi untuk membantu perencanaan taktis dalam pengambilan keputusan untuk mendukung perencanaan dan perumusan kebijakan oleh tingkat puncak manajemen.

Gambar. 2  
Sistem Informasi Manajemen



Sumber : **Gordon B. Devis. Op., Cit. halaman. 2.**

*Jadi jelaslah bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi*

<sup>11)</sup> Erwan Arbie, **Op., Cit. halaman.. 73.**

*dengan jumlah dan mutu serta saat yang tepat untuk dipergunakan dalam rangka pengambilan keputusan.*

## **B. Manfaat Penggunaan Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem informasi yang melakukan semua pengolahan transaksi yang dibutuhkan serta memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk manajemen dan pengambilan keputusan yang tepat.

Dari asumsi di atas dapat disimpulkan bahwa dalam merancang sistem informasi manajemen harus terlebih dahulu organisasi dan manajemennya, sebab sistem yang dirancang mempengaruhi organisasi maupun manajemennya. Hal ini tercermin dari fungsi manajemen itu sendiri dimana manajemen di dalam melaksanakan seluruh kegiatannya memerlukan orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan bagian dari manajemen di dalam melaksanakan kegiatannya juga melalui orang lain, sehingga dengan adanya sistem informasi manajemen mereka memperoleh pemahaman yang lebih baik dan tugas yang dilaksanakannya dapat lebih terarah.

Dengan perkataan lain sistem informasi manajemen memberikan kemudahan didalam menyajikan informasi untuk melaksanakan keputusan dalam planning, organizing, aktuating, controlling.

Adapun manfaat potensial yang bisa diperoleh perusahaan bila menggunakan sistem informasi yang menciptakan informasi dengan karakteristik adalah sebagai berikut :

“ 1. Mutu Informasi.

Untuk menilai informasi, manajer harus membandingkan fakta-fakta yang dilaporkan dengan kenyataan sebenarnya semakin akurat informasi itu, semakin tinggi pula mutunya dan semakin amaniah bagi manajer untuk mengandalkan padanya dikalau mengambil keputusan. Namun pada umumnya, biaya untuk memperoleh informasi akan meningkat kalau mutu informasi yang dibutuhkan menjadi lebih tinggi. Apabila dari segi materi, informasi itu tidak ada artinya bila dibandingkan dengan biaya tambahan yang harus dipikul.

2. Ketepatan Waktu Informasi

Agar pengendalian efektif, tindakan perbaikan harus diambil sebelum terjadinya suatu penyimpangan yang terlalu besar dari rencana atau standart. Oleh karena itu informasi yang diberikan oleh sebuah sistem informasi harus bersedia pada waktu untuk diambil tindakan perhatian. Akan tetapi, bila informasi itu akan dianggap benar-benar tepat waktu, akan tergantung pada keadaan.

3. Banyaknya Informasi.

Manajer akan sulit mengambil keputusan yang akurat dan tepat waktu tanpa informasi yang cukup. Akan tetapi, seringkali manajer dibanjiri dengan informasi yang tidak relevan dan tidak ada gunanya. Kalau mereka menerima informasi lebih banyak dari pada yang mereka dapat menggunakannya secara produktif, mungkin sekali mengabaikan informasi tentang masalah-masalah yang serius.

4. Relevan.

Informasi yang diterima manajer harus pula relevansinya dengan tanggung jawab dan tugas-tugas manajer yang bersangkutan, manajer personalia tidak perlu mengetahui tingkat persediaan dan manajer yang bertanggung jawab atas pemesanan kembali persediaan tidak perlu mengetahui tentang struktur para anggota staff dan bagian-bagian lain. <sup>“(12)</sup>

Adapun manfaat potensial yang bisa diperoleh perusahaan bila menggunakan sistem informasi manajemen adalah sebagai berikut :

<sup>12)</sup> James A.F. Stoner, Charles Wankel, **Management**, Terjemahan Heru Sutejo, **Manajemen**, Jilid II, Penerbit CV. Intermedia, Jakarta 2003, halaman.. 294.

1. Kenaikan produktivitas akan meningkat bila adanya peningkatan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Peningkatan efisiensi berarti lebih banyak pekerjaan yang bisa diselesaikan atau output yang keluar dengan input yang sama jumlahnya atau lebih sedikit. Dalam suatu organisasi ini adalah berhubungan dengan memproduksi barang maupun menangani penjualan kepada langganan. Misalnya, produktivitas meningkat bila seseorang dapat meningkat jumlah pesanan penjualan dalam jangka waktu tertentu. Makanya jika menggunakan metode baru yang bisa menyelesaikan 50 buah transaksi dalam satu jam dibandingkan 25 buah, produktivitas dikatakan meningkat.

2. Peningkatan efektivitas.

Efektivitas berarti kemampuan seseorang untuk melakukan apa yang memang harus dilakukan. Manajer dikatakan efektif bila mereka memilih keputusan tertentu yang akan memberikan hasil yang maksimal dan merancang strategi yang tepat untuk mencapainya. Manajer yang terus menerus mengantisipasi situasi yang memberikan masalah yang seharusnya dapat dicegah. Dalam hal ini sistem informasi dapat dirancang untuk memberikan tanda-tanda peringatan akan timbulnya suatu masalah.

3. Manfaat kekuatan bersaing.

Perusahaan dapat menggunakan sistem untuk memilih dan melaksanakan strategi yang akan merubah cara suatu perusahaan berkompetisi, misalnya penggunaan “on line system” dalam bank akan meningkatkan kekuatan

bersaing suatu bank dalam hal kecepatan dan kebenaran dalam mengolah transaksi nasabah.

### C. Proses Pengolahan Sistem Informasi Manajemen

Sumber informasi untuk pengambilan keputusan manajemen bisa didapatkan dari informasi eksternal dan informasi internal. Informasi internal dapat berupa informasi yang dihasilkan dari operasi PDE (Pengolahan Data Elektronik) yang berbasis pada komputer dan informasi non-PDE

Sistem informasi sekarang peranannya tidak hanya sebagai pengumpul data, mengolahnya menjadi informasi bukan hanya berupa laporan-laporan keuangan saja, tetapi mempunyai peranan yang lebih penting didalam menyediakan informasi bagi manajemen untuk fungsi-fungsi perencanaan, alokasi-alokasi sumber daya dan pengukuran atau pengendalian. Laporan-laporan dari sistem informasi manajemen akan memberikan kepada manajemen mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi didalam organisasi untuk menjadi suatu bukti yang berguna didalam menentukan tindakan yang diambil.

Tingkatan-tingkatan manajemen dalam organisasi membagi sistem informasi manajemen menjadi 3 (Tiga) jenis menurut kebutuhan pemakainya :

#### 1. Jenis Sistem Informasi Manajemen untuk Manajer Bawah (*Lower Manager*)

Tingkat paling rendah dalam suatu organisasi yang memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga kerja operasional manager disebut lini. Sebagai manajer yang langsung bergerak dibidang teknis pelaksanaan kegiatan, ia memerlukan

banyak informasi agar setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan lancar dan sempurna. Jenis informasi yang dibutuhkan oleh lower manajer antara lain:

- a. Informasi mengenai standart waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, standart hasil yang diperoleh, standart mengenai mutu dan lain-lain.
- b. Informasi mengenai jadwal pengangkutan, informasi mengenai cuaca, sehingga dengan informasi tersebut dapat direncanakan segala sesuatunya dengan baik.

## 2. Jenis Informasi Manajemen untuk Manajer Menengah (*Middle Manager*).

Manajer menengah dapat meliputi beberapa tingkatan dalam suatu organisasi. Para manajer tingkat menengah membawahi dan mengarahkan kegiatan-kegiatan manajer lainnya. Dalam kegiatannya middle manajer membutuhkan jenis informasi manajemen yang berbentuk informasi untuk perencanaan taktis dan pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan middle manajer adalah segala sesuatu mengenai keadaan perusahaan, misalnya informasi tentang jumlah produksi dapat disusun target pemasarannya, jumlah tenaga kerja dan informasi mengenai upah minimum sehingga dapat disusun daftar gaji/upah dan lain-lain.

## 3. Jenis sistem informasi untuk Manajer Atas (*Top Manager*).

Klasifikasi untuk manajer tertinggi ini terdiri dari sekelompok kecil eksekutif. Manajer puncak bertanggung jawab terhadap keseluruhan manajemen organisasi. Untuk mensukseskan tugasnya, top manajer juga memerlukan

sistem informasi manajemen untuk perencanaan strategi dan kebijaksanaan dan pengambilan keputusan.

Informasi yang dibutuhkan manajer atas adalah :

- a. Informasi dari dalam perusahaan, yaitu resources capabilities, physical, human resources, operation capabilities dan lain-lain.
- b. Informasi dari luar perusahaan meliputi ; tingkat pertumbuhan penduduk dan ekonomi, tingkat inflasi, perkembangan teknologi, keuangan, kebijaksanaan dan lain-lain.

Pengertian sub sistem informasi manajemen merupakan bagian dari sistem bagian-bagian tersebut di atas dinamakan sub sistem yang merupakan kompleksitas sendiri, akan tetapi beroperasi secara harmonis dengan sub sistem yang lainnya pula. Jadi pada dasarnya setiap sistem sendiri sejumlah sub sistem, sedangkan sub sistem ini dapat pula dibagi lagi menjadi bagian-bagian yang lebih kecil pula namanya sub-sub sistem.

Sedangkan sistem ini sendiri mencakup tiga kegiatan, yaitu sebagai berikut:

- ” 1. Input atau pemasukan.
2. Processing atau pengolahan.
3. Ouput atau pengeluaran.”<sup>13)</sup>

<sup>13</sup> Sondang P. Siagian, **Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan**, Edisi Revisi, Cerakan Ketiga, Penerbit Gunung Agung, Jakarta 2003, halaman..296.

Semua pemasukan dikumpulkan, kemudian diproses, setelah di proses dikeluarkan hasilnya atau output, output inilah yang di belikan kepada orang-orang yang betul-betul membutuhkannya.

## **D. Pengertian, Jenis dan Metode Pengambilan Keputusan**

### **1. Pengertian Pengambilan Keputusan**

Salah satu tugas yang penting dari manajemen suatu perusahaan adalah pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan pada hakekatnya adalah merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan pengambilan yang dianggap paling tepat atau resiko yang paling kecil.

Pengambilan keputusan sebagai suatu pengakhiran atau pemutusan dari pada suatu proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab pertanyaan tentang apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut dengan menjatuhkan pilihan pada salah satu alternatif tertentu.

Dengan kata lain pembuatan keputusan menggambarkan proses melalui mana serangkaian kegiatan dipilih sebagai penyelesaian suatu masalah tertentu, setelah itu barulah diambil suatu keputusan yang tepat sesuai dengan tujuan sebelumnya.

Pengambilan keputusan adalah :

- ” Seni sekaligus ilmu, perlukah bertindak sistematis dan logis. Pengambilan keputusan yang efektif menuntut pemahaman bagaimana orang bertingkah laku dalam berorganisasi .” <sup>14)</sup>

Sedangkan penulis lain mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- ” Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap suatu masalah yang dihadapi yang menyangkut pengetahuan tentang hakekat dari masalah yang dihadapi, pengumpulan fakta dan data yang relevan dengan masalah yang dihadapi, analisis masalah dengan mempergunakan fakta dan data, mencari alternatif pemecahan, menganalisis setiap alternatif sehingga diketemukan alternatif yang paling rasional dan penilaian hasil yang dicapai sebagai akibat dari pada keputusan yang diambil.” <sup>15)</sup>

Hasil dari proses pengambilan keputusan dinamakan keputusan (decision), yaitu :

- ” Keputusan adalah suatu pengakhiran atau pemutusan suatu proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada salah satu alternatif tertentu.” <sup>16)</sup>
- ” Keputusan yang efektif adalah keputusan yang kurang lebih menghasilkan keadaan yang diharapkan. Lebih dari itu keputusan yang afektif dapat

<sup>14)</sup> James L. Gibson, **Organitasion And Management**, Terjemahan Heru Sutejo, **Organisasi Dan Manajemen**, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2000, halaman..12.

<sup>15)</sup> Sondang P. Siagian, **Op.,Cit**, halaman..206.

<sup>16)</sup> Sondang P. Siagian, **Ibid**, halaman..207.

menghasilkan perubahan yang mengejutkan tetapi yang diharapkan bagi kehidupan anda. Sebaliknya, keputusan yang tidak efektif mempunyai efek yang sedikit ataupun salah.”<sup>17)</sup>

Pemecahan masalah mencakup baik pada ilmu dan seni. Pada pihak lain, secara relatif sedikit telah ditulis tentang seni pemecahan masalah yang menggunakan sarana ini. Satu alasan melibatkan kurangnya pemahaman tentang kreatifitas.

” Pemecahan masalah dan pemikiran kreatif adalah sangat erat. Pemikiran kreatif menghasilkan hasil yang baru, dan pemecahan masalah menghasilkan tanggapan baru tentang situasi baru, yakni hasil yang baru. Dengan demikian bahwa pemecahan masalah memiliki aspek kreatif.”<sup>18)</sup>

Dari definisi dan uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa pengambilan keputusan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang (pimpinan) atau sekelompok orang (antar pimpinan atau antar pimpinan dan bawahan) dalam usaha memecahkan dan mencari solusi dari suatu problema yang dihadapi dengan merumuskan, menetapkan berbagai alternatif. Satu dari beberapa alternatif yang dianggap paling baik, tepat dan rasional dipilih untuk dilaksanakan. Dengan demikian mengambil keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling tepat dari beberapa alternatif

<sup>17)</sup> S. Prayudi Atmosudirjo, **Pengambilan Keputusan**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000, halaman..1.

<sup>18)</sup> Vinzens Gasperz MS. **Op. Cit**, halaman..6.

yang dirumuskan. Alternatif yang dipilih dan sekaligus sebagai keputusan harus fleksibel, realistis dan mungkin untuk dilaksanakan dengan dukungan sarana, prasarana dan sumber-sumber daya yang tersedia (manusia dan material). Sedangkan keputusan adalah jawaban atau respons terhadap masalah yang dihadapi, meskipun keputusan tersebut tidak selalu merupakan pemecahan atau jalan keluar (salution) dari suatu masalah.

## 2. Jenis dan Metode Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan salah satu tugas utama dari para manajer dimana sistem informasi manajemen dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan melalui fungsi dan tugasnya. Pengertian di atas menunjukkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Dalam proses pengambilan keputusan tidak ada yang terjadi secara kebetulan.
- b. Pengambilan keputusan tidak dapat dilakukan secara sembarangan karena cara pendekatan kepada pengambilan keputusan harus didasarkan kepada sistematika tertentu yaitu :
  - i. Kemampuan organisasi, dalam arti tersedianya sumber-sumber yang nantinya akan digunakan untuk melaksanakan keputusan yang diambil.
  - ii. Tenaga kerja yang tersedia serta kualifikasinya

- c. Filsafat yang dianut oleh organisasi.
  - d. Situasi lingkungan intern dan ekstern yang akan mempengaruhi jalannya roda administrasi dan manajemen di dalam organisasi.
3. Bahwa sebelum suatu masalah dapat dipecahkan dengan baik hakekat dari pada masalah itu harus diketahui dengan jelas. Perlu diperhatikan bahwa hakekatnya pengambilan keputusan adalah pemecahan masalah sebaik-baiknya.
  4. Bahwa pemecahan masalah tidak dapat dilakukan melalui ilham atau dengan mengarang, akan tetapi harus didasarkan kepada fakta-fakta yang terkumpul dengan sistematis, terolah dengan baik dan kesimpulan secara teratur sehingga fakta-fakta data itu sungguh-sungguh dapat dipercaya dan bersifat baik tidak ketinggalan zaman.
  5. Bahwa keputusan yang diambil adalah keputusan yang telah dipilih dari berbagai alternatif-alternatif dianalisa dengan matang.

Metode dan jenis-jenis pengambilan keputusan menurut Onong U.Efendy terdiri dari tiga tahap :

1. Daya Pikir (*Intelligence*)
2. Gambaran (*Design*)
3. Pilihan (*Choice*) <sup>(19)</sup>

<sup>19)</sup> Onong. U. Efendy, **Sistem Informasi Manajemen**, Edisi Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung, 2002, halaman. 134.

ad.1. Daya Pikir (*Intellegence*)

Menyelidiki lingkungan untuk menentukan kondisi dan mengambil keputusan.

ad.2. Gambaran (*Design*)

Menentukan, mengembangkan dan menganalisa kegiatan-kegiatan yang mungkin dilakukan.

ad.3. Pilihan (*Choice*)

Memilih suatu cara kegiatan khusus dari cara-cara yang diperoleh, suatu pilihan diambil dan dilaksanakan .

Pada hakekatnya sistem informasi manajemen itu adalah wadah atau suatu kesatuan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam penyediaan berbagai informasi yang dapat digunakan oleh pihak manajemen puncak, menengah, bawah di dalam pengambilan keputusan.

## E. Pihak-Pihak Yang Mengambil Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan salah satu tugas utama dari para manajer dimana sistem informasi manajemen dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan melalui fungsi dan tugasnya. Pada hakekatnya pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap suatu hakekat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang

matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.

Dari semua pembahasan tentang proses, pola dan teknik pengambilan keputusan adalah pengambilan keputusan. Telah dikatakan, bahwa dalam administrasi dan manajemen, baik selaku ilmu pengetahuan maupun selaku “seni”. Akan tetapi justru kesederhanaan itu yang menyebabkan orang sering melupakan kebenarannya atau meskipun kebenaran tidak dilupakan, paling sedikit dalam praktek. Dalam praktek sering terdapat sekelompok orang yang berkedudukan selaku pimpinan, akan tetapi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, mereka mengerjakan segala sesuatu kecuali memimpin. Misalnya, keterlibatan dalam kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional dan mengurus hal-hal yang tidak ada hubungannya dengan tugas-tugas kepemimpinan.

Namun berbagai defenisi yang dikemukakan oleh para ahli itu selalu berkisar pada pengertian bahwa kepemimpinan adalah *“kemampuan dari seseorang/sekelompok orang-orang yang dipimpin itu sehingga pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan efisien, efektif dan ekonomis.”*

Jadi seorang pimpinan harus mempunyai kebenaran untuk mengambil keputusan dan memikul tanggung jawab atas akibat dari resiko yang timbul sebagai konsekuensi dari pada keputusan yang diambilnya. Disamping itu, seorang pimpinan memerlukan pengetahuan yang mendalam tentang tindak

tanduk bawahannya akan sangat mempengaruhi efektif tidaknya kepemimpinan seseorang.

Dengan perkataan lain, seorang pimpinan yang efektif adalah seorang yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan tindak-tanduk tersebut sesuai dengan keinginan pimpinan yang bersangkutan. Hanya dengan jalan demikianlah pencapaian tujuan dapat terlaksana dengan efisien, efektif dan ekonomis. Proses pengambilan keputusan menurut Herbert A Simon, terdiri dari tiga tahap, yaitu :

- “ 1. Tahap penyelidikan dan penyelidikan (*intelligensi*)  
Yaitu mempelajari lingkungan dan kondisi yang memerlukan keputusan. Data mentah diperoleh, diproses, diperiksa untuk petunjuk yang dapat mengidentifikasi masalah.
2. Tahap Perencanaan (*Design*)  
Yaitu menemukan, mengembangkan dan menganalisa kegiatan-kegiatan yang mungkin dilakukan. Ini mencakup proses memahami masalah, mencari cara pemecahan dan menguji cara pemecahan untuk mengetahui tindakan yang akan dilakukan.
3. Tahap Pemilihan (*Choise*).  
Yaitu memilih arah tindakan tertentu dari semua yang ada, pilihan ditentukan dan dilaksanakan.”<sup>20)</sup>

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan keputusan merupakan arus *intelligensi* sampai dengan perencanaan dan berakhir pada pemilihan tindakan yang cocok atau tepat untuk dilakukan.

Pengambilan keputusan akan lebih efektif bila dilakukan dengan pendekatan :

- “ 1. Peningkatan yang terdisipliner.  
Yaitu, bahwa proses pengambilan keputusan terdiri dari berbagai tindakan dengan memanfaatkan berbagai ragam keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman dalam kehidupan berorganisasi.

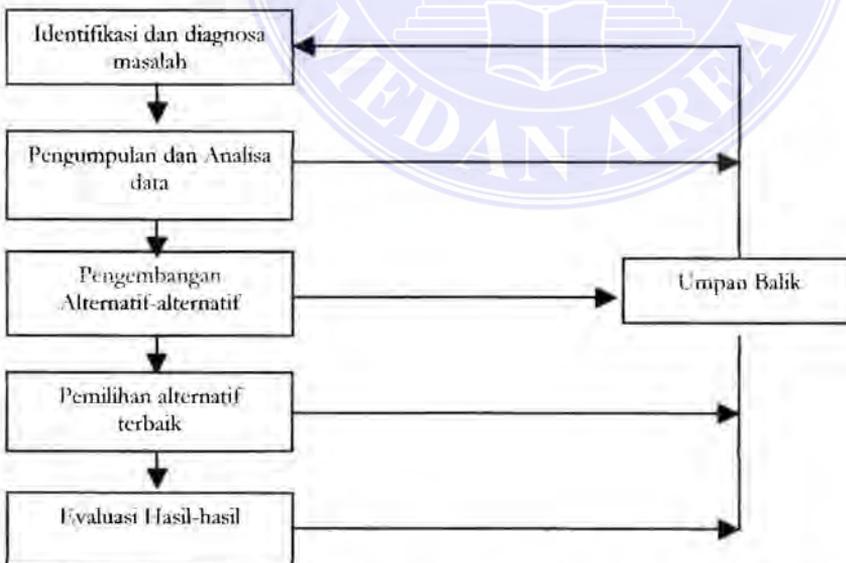
<sup>20)</sup> Onong U. Efendi, *Op. Cit.* halaman.. 134.

2. Proses yang sistematis.  
Yaitu, bahwa proses pengambilan keputusan adalah suatu proses yang logis yang melibatkan pengambilan langkah-langkah secara berurut
3. Proses berdasarkan informasi.  
Yaitu, dalam proses pengambilan keputusan peranan sistem informasi manajemen dapat memberikan sumbangan yang tidak kecil artinya dalam mempermudah proses pengambilan keputusan.
4. Memperhitungkan faktor-faktor ketidak pastian.  
Yaitu, betapapun telitinya perkiraan keadaan yang dilakukan, betapapun mendalamnya pengkajian yang dilakukan terhadap berbagai alternatif tindakan yang ditempuh tidak ada jaminan alternatif terpilih bebas dari resiko ketidakpastian.
5. Perhatian kepada tindakan nyata.  
Adalah merupakan pendekatan tahap akhir, yang terisikan tindakan-tindakan korektif tindakan prepentif dan tindakan yang sifatnya antispatif.<sup>21)</sup>

Untuk memperjelas proses pengambilan keputusan tersebutberikut ini

bagan pengambilan keputusan:

Gambar. 3  
Proses Pengambilan keputusan



Sumber : T. Hani Handoko, **Pengambilan Keputusan**, Edisi Revisi, Penerbit BPF E Yogyakarta, 2001, halaman..135

<sup>21)</sup> S. Prayudi Atmosudirjo, **Op. Cit**, halaman.. 67.

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa proses pengambilan keputusan itu merupakan pengembangan berbagai konsep ilmiah, tetapi ada satu hal yang amat penting mendapat perhatian di dalam proses pengambilan keputusan harus ada keterkaitan langsung antara tindakan yang di ambil dengan tujuan dan berbagai sasaran yang ingin dicapai.

Tanpa keterkaitan langsung itu pengambilan keputusan hanya akan merupakan kegiatan intelektual yang secara teoritis mungkin saja sangat baik, tetapi tidak mempunyai makna operasional dan hanya berakibat pada terjadinya pemborosan yang tidak pernah dapat dipertanggungjawabkan.

Kesemuanya ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan sebagai tugas penting dan terutama bagi seorang pimpinan yang baik, bukan merupakan tugas yang mudah dan bahwa apabila seseorang ingin diakui sebagai seorang pimpinan yang baik, orang tersebut sepanjang kariernya perlu secara teratur dan kontiniu mengembangkan kemampuan mengambil keputusan.

Apabila kemampuan mengambil keputusan tidak dikembangkan secara teratur dan kontiniu, seseorang yang menduduki jabatan kepemimpinan akan dihadapkan kepada masalah yang rumit misalnya frustasi dan kegagalan. Baik buruknya seseorang menjalankan peranannya sebagai pimpinan, dengan nama apapun pimpinan itu dikenal seperti; administrator, manager, kepala ketua dan sebagainya. Dengan perkataan lain semakin tinggi kedudukan seseorang di dalam suatu organisasi, ia memerlukan semakin banyak “ managerial skill” dan kurang

kebutuhan akan “technical skill” oleh karena itu sudah semakin berkurang terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang bersifat operasional.

## **F. Hubungan SIM Dengan Pengambilan Keputusan**

Untuk dapat menjalankan kegiatan usahanya para manajer dituntut untuk selalu dapat membuat keputusan-keputusan dimana informasi yang merupakan input (masukan) merupakan peranan yang sangat penting. Dimana pengertian informasi itu adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini dan mendatang.

Keputusan yang dihasilkan oleh para pembuat keputusan tersebut diperoleh melalui proses komunikasi dan informasi yang baik dan dibantu oleh seperangkat pendukung komputer sehingga dapat diperoleh keputusan dengan tepat. Dengan penggunaan komputer dalam pengambilan keputusan berarti dapat ditetapkan pendekatan manajer secara ilmiah yang memakai metode teknik kuantitatif, yang dapat mengoperasikan atau menetapkan model operation research dalam pelaksanaan manajemen perusahaan.

Adanya sistem informasi manajemen dalam perusahaan dapat mempermudah pengawasan terhadap kegiatan yang sedang berjalan dan membantu keteraturan di dalam bidang administrasi. Dengan demikian sistem informasi manajemen dapat berguna serta berkaitan dengan pengambilan keputusan yang cepat, praktis dan rasional.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id 20/3/24

Suatu sistem informasi manajemen seperti yang dikemukakan di atas dapat membantu proses pengambilan keputusan manajemen yaitu menyediakan informasi. Apabila suatu perusahaan tidak dapat melaksanakan sistem informasi manajemen dengan baik, maka semua rencana-rencana, instruksi-instruksi, saran-saran, motivasi-motivasi dan sebagainya hanyakan tinggal diatas kertas.

Dengan perkataan lain tanpa adanya sistem informasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan perusahaan kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi suatu sistem informasi manajemen bila dikelola dengan efektif sehingga komunikasi antara atasan dan bawahan dan bawahan dengan atasan menengah lebih lancar dan tercipta suatu keputusan yang tepat dan akurat akan menghasilkan suatu keputusan yang efektif antara komunikasi atasan dan bawahan.

“ Salah satu tujuan penting dari organisasi adalah memudahkan proses komunikasi dan pengambilan keputusan.”<sup>22)</sup>

Dari defenisi di atas jelas terlihat bahwa sistem informasi manajemen itu sendiri juga merupakan suatu proses pengambilan keputusan di dalam komunikasi. Apabila mengambil keputusan, para manajer harus mendekati dan sekaligus menyebarkan informasi.

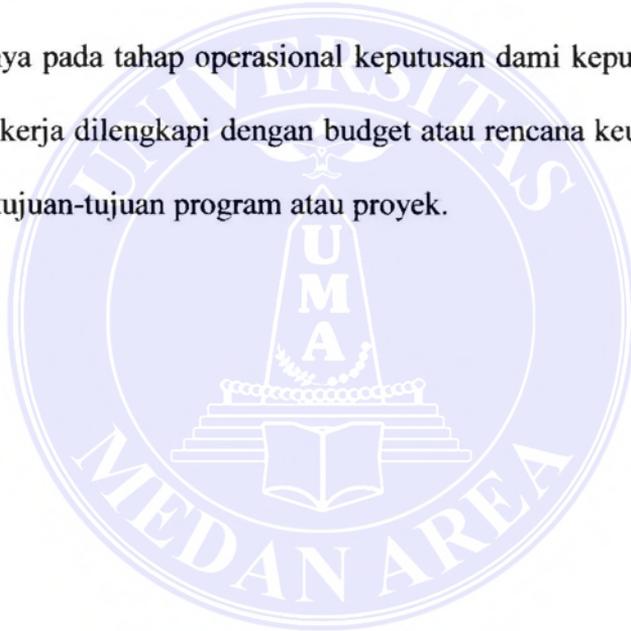
Jadi komunikasi adalah sangat penting karena para manajer jarang bekerja dengan menggunakan barang tetapi lebih sering menggunakan informasi

<sup>22)</sup> James I. Gibson, *Op. Cit.* halaman. 462.

mengenai barang itu, sehingga informasi-informasi yang telah dihasilkan oleh sistem manajemen di komunikasikan oleh pihak pimpinan kepada bawahan.

Terjadinya proses-proses pekerjaan antara pihak pimpinan dan bawahan yang didukung oleh sistem informasi manajemen ini akan menghasilkan informasi-informasi yang akan dipergunakan sebagai bahan (output) bagi pihak manajemen untuk pengambilan suatu keputusan baik tujuan jangka panjang maupun jangka pendek.

Selanjutnya pada tahap operasional keputusan dari keputusan dijabarkan sebagai rencana kerja dilengkapi dengan budget atau rencana keuangan, sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan program atau proyek.



## BAB III

### KANTOR PELAYANAN PAJAK JAMBI

#### A. Gambaran Umum

##### 1. Sejarah Singkat

Dimasa penjajahan Belanda, Kantor Pelayanan Pajak dinamakan Kantor Belasting dan kemudian berganti nama menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Kemudian berubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak, yang induk organisasinya Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan Republik Indonesia. Seiring pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat, maka dirasa perlu adanya tambahan kantor untuk melayani masyarakat didalam membayar pajak. Oleh karena itu didirikan Kantor Inspeksi Pajak Jambi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Tanggal 25 Maret 1989 No. 267/KMK.01/1989, telah diadakan perubahan menyeluruh pada struktur Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup Reorganisasi Kantor Inspeksi Pajak diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak dan juga dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan bangunan. Kantor Pelayanan Pajak Jambi beralamat di Jl. Mayjend Joesoef Singedekane No. 46 Jambi dan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor.

Kantor Pelayanan Pajak Jambi mempunyai fungsi melaksanakan pelayanan, pengawasan administrative dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan per Undang – Undang yang berlaku.

## 2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu wadah yang diatur dan dikoordinasikan dengan / dalam suatu pola tertentu untuk melaksanakan sistem manajemen atau aktivitas - aktivitas kantor/ organisasi guna mencapai tujuan organisasi seperti yang telah digariskan.

Bilamana struktur organisasi dapat ditata dengan baik, maka aktivitas dapat berjalan dengan baik, karena setiap pelaksanaan aktivitas tersebut memiliki tanggung jawab atas pendelegasian peran dan wewenang.

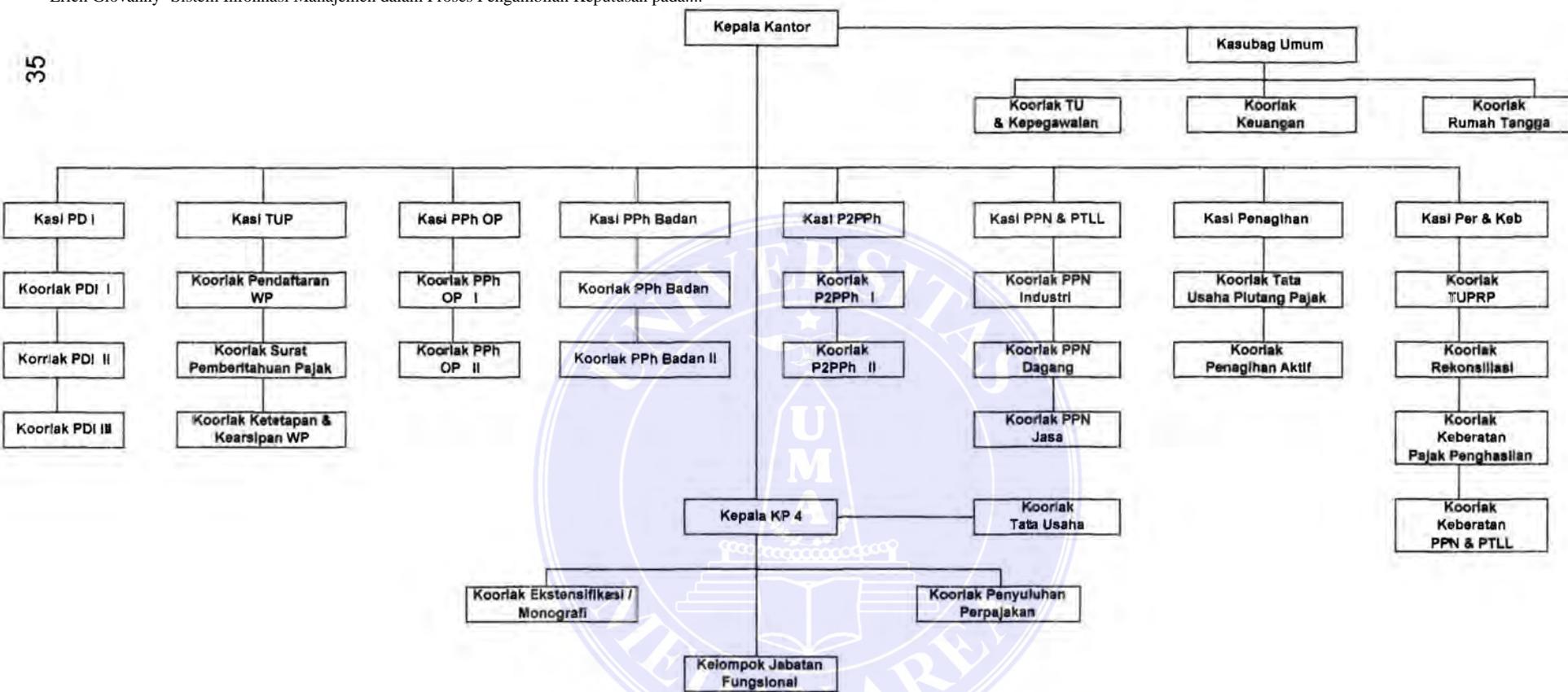
Di samping itu dengan adanya struktur organisasi yang baik maka akan terlihat dengan jelas garis – garis birokrasi sehingga dapat ditentukan dan diketahui apa, serta siapa yang wajib melaksanakan suatu tugas tertentu di dalam rangka mencapai tujuan masing-masing unit di dalam organisasi tersebut. Suatu hal yang penting bahwa sistem komunikasi dalam suatu struktur organisasi harus ada, agar fungsional yang ada dalam organisasi tersebut dapat menciptakan ide-ide mereka yang berguna bagi perkembangan dan pencapaian tujuan.

Singkatnya dapat dikatakan bahwa struktur organisasi sangat besar artinya dalam pelaksanaan aktivitas - aktivitas, karena di dalam struktur organisasi terdapat pengaturan wewenang, tugas dan tanggungjawab para fungsional yang menjabat dalam organisasi tersebut. Pada prinsipnya struktur organisasi yang digunakan tergantung pada ukuran besarnya dan jenis serta banyaknya jumlah staf dalam organisasi serta tinggi rendahnya tingkat kerumitan dalam operasional organisasi. Berikut penulis sajikan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Jambi:



Erich Giovanni- Sistem Infonnasi Manajemen dalam Proses Pengambilan Keputusan pada....

35



Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Jambi

### **Berikut Uraian Tugas Masing – Masing**

#### **a. Kepala Kantor**

Menyelenggarakan kegiatan operasi dengan cara melakukan koordinasi, evaluasi, dan pengendalian kegiatan di bidang tata usaha.

Pengelolaan data dan Informasi, pendataan Objek dan subjek Pajak, penilaian objek pajak, penerapan dan penerimaan, penagihan, serta penyelesaian keberatan dan pengurangan pajak dan pembinaan kelompok tenaga kerja. Fungsional dalam rangka melaksanakan kebijakan teknis.

Uraian Tugas :

1. Menyusun rencana kerja kantor sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
2. Mengkoordinasi kebijaksanaan teknis di bidang pengolahan data dan informasi, keberatan dan pengurangan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
3. Memberikan tanggapan atau permasalahan yang diberikan atau diajukan oleh kanwil Dirjen Pajak, wajib pajak dan instansi lainnya.
4. Dan yang lainnya.

#### **b. Sub Bagian Umum**

Sub Bagian Umum mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pengurusan tata usaha dan kepegawaian.
2. Pengurusan Keuangan
3. Pengurusan Rumah Tanggan dan Perlengkapan

Sub Bagian Umum terdiri dari tiga coordinator pelaksana, yaitu:

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access from repository.uma.ac.id/20/3/24

1. Koordinator Pelaksana Tata Usaha dan Kepegawaian, mempunyai tugas melakukan Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian, mempunyai tugas melakukan Urusan Tata Usaha, Kepegawaian dan laporan .
2. Koordinator Pelaksana Keuangan, mempunyai tugas melakukan urusan keuangan.
3. Koordinator Rumah Tangga, mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan.

c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi pengolahan data dan informasi mempunyai fungsi, yaitu:

1. Pengumpulan dan pengolahan data
2. Penyajian informasi.
3. Penggalian potensi pajak.
4. Ekstensifikasi wajib pajak

Seksi Tata Usaha Perpajakan terdiri dari:

1. Korlak data masukan dan data keluaran, mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha masukan dan data keluaran serta mengecek kelengkapan dan kebenaran formal data masukan dan data keluaran.
2. Korlak pengolahan data dan penyajian informasi, mempunyai tugas melakukan urusan pengolahan data dan penyediaan informasi.
3. Korlak penggalian potensi pajak dan ekstensifikasi pajak, mempunyai tugas melakukan urusan penggalian potensi pajak dan

mencari data untuk ekstensifikasi wajib pajak serta penyusunan monografi pajak.

d. Seksi Tata Usaha Perpajakan

Seksi Tata Usaha Perpajakan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha Wajib Pajak, penerimaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan serta penerbitan Surat Ketetapan Pajak. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi ini mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Melakukan urusan penatausahaan pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas Wajib Pajak.
2. Penerimaan dan penelitian Surat Pemberitahuan pajak dan surat Wajib Pajak lainnya.
3. Kearsipan berkas Wajib Pajak serta penerbitan Surat Ketetapan Pajak.

Seksi Tata Usaha perpajakan terdiri dari:

1. Korlak pendaftaran Wajib Pajak, mempunyai tugas melakukan urusan pendaftaran Wajib Pajak dan penyampaian Surat Pemberitahuan.
2. Korlak Surat Pemberitahuan Pajak, mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan.
3. Korlak Ketepatan dan Kearsipan Wajib pajak, mempunyai tugas melakukan urusan penerbitan Surat Ketetapan Pajak dan pengecekan Surat Pemberitahuan.

e. Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Seksi Pajak Orang Pribadi mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi ini mempunyai tugas:

1. Pemantauan dan penatausahaan pembayaran masa Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
2. Penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
3. Penelaah dan penyusunan laporan efektifefektivitas pembayaran masa Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
4. Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi, Wajib Pajak yang tidak terdaftar dan tidak memasukkan SPT.
5. Pengurusan fiskal luar negeri.

Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi terdiri dari:

1. Korlak Pengawasan Pembayaran Masa Pajak Penghasilan Orang Pribadi, mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan serta memantau penyusunan laporan efektifitas pembayaran masa Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
2. Korlak Verifikasi Pajak Orang Pribadi, mempunyai tugas melakukan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak

Penghasilan Orang Pribadi, Wajib Pajak yang tidak terdaftar dan  
Wajib Pajak yang tidak memasukkan Surat Pemberitahuan.

f. Seksi Pajak Penghasilan Badan

Seksi Pajak Penghasilan Badan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, memantau dan menyusun laporan pembayaran masa serta melakukan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Badan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi ini mempunyai fungsi:

1. Pemantauan dan penatausahaan pembayaran masa Pajak Penghasilan Badan .
2. Penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Badan.
3. Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Badan, Wajib pajak yang tidak terdaftar memasukkan SPT.

Seksi Pajak Penghasilan Badan terdiri dari:

1. Korlak Pengawasan Pembayaran Masa Pajak Penghasilan Badan, mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan, pemantauan, pembayaran masa, penelaahan, penyusunan laporan efektivitas pembayaran masa, urusan penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa badan.

2. Korlak Verifikasi Pajak Penghasilan Badan, mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan pemotong dan pemungut Pajak Penghasilan Wajib pajak yang tidak terdaftar dan memasukkan Surat Pemberitahuan.

g. Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan

Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan pemotong dan pemungut Pajak Penghasilan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi ini mempunyai fungsi:

1. Pemantauan dan penatausahaan pembayaran masa atau pemotong dan pemungutan Pajak Penghasilan.
2. Penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan dan penyusunan laporan efektivitas masa atas pemotongan Pajak Penghasilan.
3. Penelaahan dan penyusunan laporan efektivitas pembayaran masa atas pemotongan Pajak Penghasilan.
4. Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan atau pemotongan dan pemungutan Pajak Penghasilan Wajib pajak yang tidak terdaftar dan tidak memasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan.
5. Melakukan pemeriksaan sederhana berdasarkan kriteria yang ditentukan.

Seksi Pemotong dan Pemungutan Pajak Penghasilan ini terdiri dari:

1. Korlak Pengawasan Pembayaran Masa Pemotongan dan Pemungutan Pembayaran Masa, urusan penerimaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Pembayaran Masa, Urusan Penerimaan dan Pengecekan Surat Pemberitahuan Pajak Karyawan, Rekanan, Sewa, Bunga, Deviden dan Royalti.
2. Korlak Verifikasi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan, mempunyai tugas melakukan urusan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Karyawan, Rekanan, Sewa, Bunga, Deviden dan Royalti Wajib Pajak yang tidak terdaftar dan tidak memasukkan Surat Pemberitahuan.

h. Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan pajak Tidak Langsung Lainnya.

Seksi Pajak Pertambahan Nilai (PPn) dan Pajak Tidak Langsung (PTLL) mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, melakukan urusan konfirmasi faktur pajak serta melakukan perekaman SPT masa PPn, Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, seksi ini mempunyai tugas:

1. Pemantauan dan penatausahaan pembayaran masa PPn, PPnBM dan pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL)

2. Penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa PPn, PPnBM, PTLL.
3. Konfirmasi faktur pajak.
4. Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa PPn, PPnBM, PTLL, Pengusaha Kena Pajak (PKP) tidak terdaftar dan yang tidak memasukkan Surat Pemberitahuan Masa.

Seksi PPn dan PTLL terdiri dari:

1. Korlak Industri, mempunyai tugas melakukan urusan penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, ménela dan menyusun laboran perkembangan PKP dan kepatuhan memasukkan Surat Pemberitahuan Masa serta melakukan konfirmasi kepada sektor industri.
2. Korlak PPn Perdagangan, mempunyai tugas melakukan urusan penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, memantau dan menatausahakan pembayaran masa, ménela dan menyusun laboran perkembangan PKP dan kepatuhan Surat Pemberitahuan Masa serta melakukan konfirmasi faktur pajak pada sector perdagangan.
3. Korlak PPN Jasa dan PTLL, mempunyai tugas melakukan urusan penerimaan, penatausahaan dan pengecekan SPT Masa, memantau dan menatausahakan pembayaran masa, ménela dan menyusun laboran perkembangan PKP tidak langsung lainnya.

4. Korlak Verifikasi PPn dan PTLL, mempunyai tugas melakukan urusan verifikasi Surat Pemberitahuan Masa PPn, PPnBM, PTLL, PKP yang tidak terdaftar dan tidak memasukkan Surat Pemberitahuan Masa.

i. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan tata usa utang pajak dan penagihan Wajib pajak. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi ini mempunyai fungsi:

1. Melakukan urusan piutang pajak, penagihan, penundaa dan angsuran
2. Pembuatan usulan penghapusan piutang pajak.
3. Penyiapan surat teguran dan pengurusan penagihan paksa.

Seksi Penagihan terdiri dari:

1. Korlak Tata Usaha Piutang Pajak, mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha piutang dan tunggakan pajak.
2. Korlak Penagihan, mempunyai tugas mempersiapkan teguran dan melakukan penagihan paksa.

j. Seksi Penerimaan dan Keberatan

Seksi Penerimaan dan Keberatan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha penerimaan, restitusi, rekonsiliasi pembayaran pajak dan penyelesaian keberatan serta perselisihan pajak.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi ini mempunyai fungsi:

1. Melakukan urusan rekonsiliasi penerimaan, pengelolaan dan penyaluran Surat Setoran Pajak serta penghitungan pajak.
2. Penyiapan Surat Keputusan Pengembalian dan Kelebihan Pembayaran Pajak dan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak.
3. Penyelesaian keberatan dan uraian banding, pembetulan Surat Ketetapan serta pengurangan sanksi.

Seksi Penerimaan dan Keberatan pajak terdiri dari:

1. Korlak Tata Usaha Penerimaan Pajak dan Restitusi, mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha penyusunan laporan penerimaan pajak, pembukuan restitusi, membuat register pemindah bukuan, mengelola dan menatausahakan bermacam – macam penerimaan pajak dan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak.
2. Korlak Rekonsiliasi, mempunyai tugas melakukan urusan rekonsiliasi penerimaan pajak, pengolahan dan penyaluran Surat Setoran Pajak serta surat perhitungan pajak.
3. Korlak Keberatan Pajak Penghasilan, mempunyai tugas melakukan urusan penyelesaian keberatan dan perselisihan Pajak Penghasilan.
4. Korlak Keberatan PPn dan PTLL, mempunyai tugas melakukan urusan penyelesaian keberatan dan perselisihan PPn dan PPnBM dan PTLL.

k. Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP-4)

KP-4 mempunyai tugas melakukan urusan penyuluhan, pelayanan konsultasi perpajakan kepada masyarakat, pengamatan potensi perpajakan wilayah, pembuatan monografi pajak dan membantu Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat serta urusan rumah tangga, kepegawaian dan keuangan.

**B. Sistem Informasi Manajemen Yang Diterapkan**

Dalam menjalankan pelaksanaan tugasnya Kantor Pelayanan Pajak Jambi melayani semua lapisan masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Jambi dalam pengurusan / pembayaran:

1. Pajak Penghasilan (PPh) Perseorangan.
2. Pajak Penghasilan (PPh) Badan.
3. Pajak Penghasilan (PPh) Pemotongan / Pemungutan PPh Pasal 21.
4. Pajak Pertambahan Nilai (PPn) dan PPn BM.
5. Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

Pelaksanaan tugas dilakukan dengan menggunakan layanan sistem informasi manajemen untuk menjamin kelancaran seluruh aktivitas. Metode dan bentuk sistem informasi merupakan integritas dari berbagai kegiatan yang

membentuk suatu sub sistem terpadu yang selanjutnya menjadi satu kesatuan sistem informasi yang efektif untuk operasional maupun fungsional.

Metode dan bentuk sistem informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Jambi diperoleh dengan pengumpulan data dari pihak intern dan ekstern yang berkaitan dengan aktifitas dan tuntutan tugas dari masing - masing unit. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk laporan yang merupakan input untuk diolah dan disajikan kembali menjadi informasi yang lebih bermanfaat guna pengambilan keputusan.

Informasi ekstern diperoleh dari pihak - pihak mitra ataupun wajib pajak yang berhubungan dengan Kantor Pelayanan Pajak Jambi yang bermanfaat guna diambil tindak lanjutnya. Dalam pengolahan data dan informasi, Kantor Pelayanan Pajak Jambi menggunakan metode komputerisasi, karena dengan metode ini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas terutama dari segi waktu, berupa:

1. *Ketepatan waktu*, dimana kemampuan komputer dalam mengolah data serta kecepatan kerja yang tinggi dapat menghemat waktu sehingga informasi dapat diperoleh pada saat dibutuhkan.
2. *Ketelitian*, prosedur kerja dan sistematika dapat membuat tingkat kesalahan yang lebih kecil dan sekaligus mengurangi biaya kesalahan.
3. Pengambilan keputusan yang tepat dan cepat dapat segera dilaksanakan, karena informasi yang diinginkan dapat segera diperoleh.

4. *Efisiensi biaya dan tenaga kerja*, dengan menggunakan komputer dapat menggantikan tenaga – tenaga kerja untuk pekerjaan yang rutin sehingga tenaga kerja untuk tugas tersebut dapat dialihkan untuk pekerjaan yang tidak dapat digantikan oleh komputer. Dengan demikian terjadi pemanfaatan potensi tenaga kerja semaksimal mungkin.

### **C. Metode dan Pihak Yang Mengambil Keputusan**

Dalam organisasi atau perusahaan manfaat dan peranan sistem informasi manajemen dapat digunakan oleh manajemen atau pimpinan untuk membuat keputusan. Sistem informasi manajemen yang dirancang dan dilaksanakan dengan baik di dalam suatu organisasi akan banyak manfaatnya. Dimana dengan sistem ini data akan diproses, dan bagi pimpinan ini akan membantu dalam menunjang proses pengambilan keputusan dibidang perencanaan, pengoperasian dan pengawasan aktivitas untuk mencapai tujuan.

Sumber informasi guna pengambilan keputusan dapat diperoleh dari informasi intern dan ekstern. Informasi intern berupa informasi yang dihasilkan dari operasi pengolahan data baik secara elektronik dan non elektronik. Sistem informasi peranannya tidak hanya sebagai pengumpulan dan pengolahan data menjadi informasi berupa laporan, tetapi juga berperan penting untuk penyediaan informasi bagi pimpinan dalam menjalankan fungsi perencanaan, serta untuk pengendalian.

Laporan sistem informasi manajemen memberikan informasi tentang permasalahan yang terjadi untuk diambil tindakan pemecahan. Pada Kantor Pelayanan Pajak Jambi ada beberapa jenis keputusan yang dihasilkan, meliputi:

1. Keputusan Top Manajemen (Kepala Kantor)

Kepala Kantor bertanggung jawab terhadap keseluruhan manajemen organisasi. Untuk itu ia memerlukan informasi secara keseluruhan dari setiap seksi untuk membuat keputusan strategi dan kebijakan dalam menjalankan tuntutan pencapaian tujuan.

2. Keputusan Middle Manajemen (Koordinator Pelaksana)

Sebagai koordinator pelaksana mengarahkan kegiatan – kegiatan yang membutuhkan informasi untuk perencanaan teknis serta upaya pencapaian target yang diharapkan.

3. Keputusan Lower Manajemen (Kepala Seksi)

Sebagai Kepala Seksi yang langsung membidangi teknis kegiatan, ia memerlukan banyak informasi agar setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan lancar dan sempurna.

Jenis informasi untuk lower manajemen antara lain:

- a. Standar waktu untuk penyelesaian suatu pekerjaan, standar hasil yang diperoleh, standard mutu, pelayanan dan sebagainya.
- b. Informasi mengenai kegiatan - kegiatan dan penjadwalan kegiatan, sehingga dapat direncanakan segala sesuatu dengan baik.

Salah satu fungsi dari pimpinan / atasan dalam suatu instansi adalah untuk mengkoordinir seluruh kegiatan guna pencapaian tujuan dari kegiatan - kegiatan. Untuk dapat mengkoordinir maka diperlukan sistem informasi yang baik. Dengan demikian seluruh seksi akan memahami dan mengerti apa yang harus dilaksanakannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Sistem informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Jambi bersumber dari pihak intern dan ekstern.

Sumber intern meliputi kegiatan dari masing – masing seksi, yang diperoleh secara reguler. Data yang disajikan dalam bentuk laporan merupakan masukan maupun keluaran yang menjadi informasi yang bermanfaat untuk proses pengambilan keputusan.

Adapun proses pengambilan keputusan pada Kantor Pelayanan Pajak Jambi didahului dengan menerima laporan dari setiap seksi dengan menyerahkan format isian yang telah tersedia, adapun laporan meliputi:

a. Laporan Sub. Bagian Umum

Informasi yang dihasilkan oleh bagian ini berupa laporan tentang surat edaran, baik surat masuk maupun surat keluar dan pertanggung jawaban pengeluaran keuangan.

b. Laporan Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melaksanakan pengolahan data yang masuk dan data yang keluar, pengolahan dengan cara pembentukan dan pemeliharaan master file, perekaman, transfer dan analisa serta memproduksi data keluaran dalam rangka analisis dan penyajian informasi pajak bumi dan bangunan.

c. Seksi Tata Usaha Perpajakan

Seksi Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha wajib pajak, penerimaan dan melakukan pengecekan Surat Pemberitahuan serta penerbitan Surat Ketetapan Pajak.

d. Seksi Pajak Penghasilan Perseorangan

Seksi pajak penghasilan perseorangan melakukan tugas urusan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, membantu dan menyusun laporan pembayaran masa serta melakukan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Perseorangan.

e. Seksi Pajak Penghasilan Badan

Seksi Pajak Penghasilan Badan mempunyai tugas melakukan urusan Penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, memantau dan menyusun laporan pembayaran masa serta melakukan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Badan.

f. Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan

Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan mempunyai tugas melakukan urusan Penatausahaan dan Pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, memantau dan menyusun laporan pembayaran masa serta melakukan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan.

g. Seksi Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya

Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya mempunyai tugas melakukan urusan Penata usaha dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, memantau dan menyusun Laporan Perkembangan Pengusaha Kena Pajak dan Kepatuhan Surat Pemberitahuan Masa serta melakukan urusan Konfirmasi Faktur Pajak, melakukan urusan verifikasi atas Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan.

h. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha utang pajak dan penagihan wajib pajak.

i. Seksi Penerimaan dan Keberatan

Seksi Penerimaan dan Keberatan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha penerimaan, Restitusi.

j. Kantor Penyuluhan Dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP-4)

Tugas Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan adalah melakukan urusan penyuluhan dan pelayanan konsultasi dibidang perpajakan kepada masyarakat

Informasi yang telah disajikan dan dilaporkan dari setiap bagian kemudian dianalisa oleh Kepala Kantor untuk digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Semua keputusan menjadi masukan serta laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas Kepala

menyusun pesan yang disampaikan mungkin karena adanya salah pengertian antara sesama pegawai, terhadap pesan atau perintah.

Untuk mengatasi masalah dan hambatan - hambatan tersebut, maka pimpinan telah mengambil kebijaksanaan dengan mengadakan pengawasan, pendekatan serta mencari faktor penghambat dalam masalah yang ditemukan serta mencari jalan keluarnya dengan tanpa menimbulkan masalah yang baru. Salah satu usaha adalah dengan meningkatkan efisiensi kerja sama yang baik dan terpadu, dengan demikian dapat diharapkan dengan terciptanya komunikasi yang efektif.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

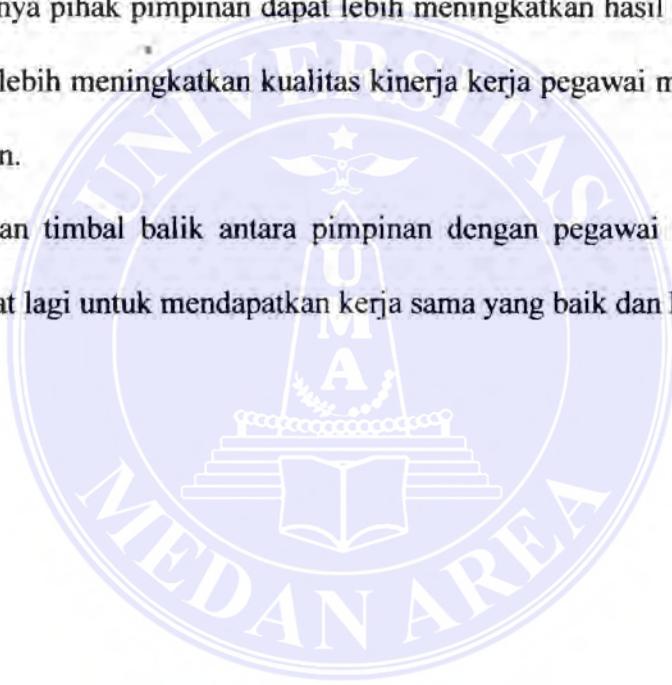
#### A. Kesimpulan

1. Bentuk struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Jambi berbentuk Garis dan Staff.
2. Pada organisasi ini pimpinan dalam tugasnya dibantu oleh beberapa staff yang diberi tugas dan wewenang serta bertanggungjawab kepada atasan langsung.
3. Adanya komunikasi dua arah yang telah tercipta di organisasi / kantor.
4. Feed back komunikasi dibuktikan dengan adanya perubahan tingkat penerimaan Pajak yang dapat dikatakan telah tercapai diatas rencana yang ditetapkan.

#### B. Saran

1. Laporan – laporan yang berupa informasi sebaiknya disimpan dalam arsip yang baik dan dikelola secara profesional. Hal ini untuk memudahkan perolehannya apabila dibutuhkan untuk dikomunikasikan.
2. Sistem informasi sebaiknya diawasi oleh suatu tim, namun demikian setiap pimpinan sebagai “Key User Information” hendaknya melakukan kontrol secara periodik terhadap sistim informasi tersebut.

3. Dengan melihat kenyataan bahwa proses data menjadi informasi untuk dikomunikasikan hampir seluruhnya menggunakan media komputer, penggunaan tenaga manusia (model manual) jangan seluruhnya diganti sebab bagaimanapun keberadaan mereka harus dapat dimanfaatkan.
4. Mengingat sistem yang dipakai sekarang, kiranya harus dapat memelihara dan meningkatkan kemampuan sistem yang ada.
5. Hendaknya pihak pimpinan dapat lebih meningkatkan hasil perolehan pajak dengan lebih meningkatkan kualitas kinerja kerja pegawai melalui pelatihan pelatihan.
6. Hubungan timbal balik antara pimpinan dengan pegawai haruslah dijalin lebih erat lagi untuk mendapatkan kerja sama yang baik dan harmonis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Erwan Arbie, **Sistem Informasi Manajemen**, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, Penerbit Bina Alumni Indonesia, Jakarta 2001 .
- Gordon B. Davis, **Management Informasi System**, Edisi Diperbaharui, Terjemahan Bob Widyahartono, **Kerangka Dasar Sistem Manajemen**, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 2002.
- James A F. Stoner, Charles Wankel, **Management**, Terjemahan Heru Sutejo **Manajemen**, Jilid II, Penerbit CV. Intermedia, Jakarta 2003.
- James L. Gibson, **Organitation and Management**, Terjemahan Heru Sutejo, **Organisasi Dan Manajemen**, Penerbit Erlangga, Jakarta 2000.
- Mockijat, **Pengantar Sistem Informasi Manajemen**, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Remaja Rosa Karya, Bandung, 2000.
- Onong U. Efendi, **Sistem Informasi Manajemen**, Edisi Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung 2002.
- Robert G. Murdik, **Information System For Modren Management**, Terjemahan J. Jamil, **Sistem Informasi Manajemen Modren**, Penerbit Erlangga, Jakarta 2002.
- S. Prayudi Atmosudirjo, **Pengambilan Keputusan**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 2000.
- Sondang P. Siagian, **Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan**, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, Penerbit Gunung Agung, Jakarta 2003.
- T. Hani Handoko, **Pengambilan Keputusan**, Edisi Revisi, Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta 2001.
- Vinzens Gasperz MS, **Sistem Informasi Manajemen**, (Suatu Pengantar), Penerbit CV. Armindo, Bandung 2000.

Winarno Surakhman, **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik**, Edisi VIII, Penerbit Tarsito, Bandung, 1995.

S. Nasution dan M. Thomas, **Penuntun Membuat Thesis, Disertasi, Skripsi dan Makalah**, Edisi V, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1995.

