

HUBUNGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DENGAN KOMUNIKASI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BINJAI

Oleh

**Lusy Hernalina S
NIM : 01 832 0140**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2005**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/4/24

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

Judul Skripsi : **Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Guna Pengambilan Keputusan Pada PT. Bibit Baru Medan**

Nama Mahasiswa : **Lusy Hernalina S**

Nomor Stambuk : **01 832 0140**

Jurusan : **Manajemen**

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing

Pembimbing I

(Drs. H. Jhon Hardy, MSi)

Pembimbing II

(H. Syahriandy, SE, MSi)

Diketahui Oleh :

Ketua Jurusan

(Drs. H. Jöhn Hardy, Msi)

Dekan



(H. Syahriandy, SE, Msi)

Tanggal lulus :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/4/24

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)4/4/24

RINGKASAN

Lusy Hernalina S

* HUBUNGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DENGAN KOMUNIKASI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BINJAI *

Bimbingan Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi sebagai Pembimbing I dan Bapak H. Syahriandy, SE, Msi sebagai Pembimbing II

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang berperan membantu manajemen dalam melaksanakan transformasi data menjadi informasi, yang mana informasi tersebut berguna sebagai bahan bagi manajemen untuk mengambil keputusan.

Apabila sistem informasi dirancang dan dikelola dengan baik dan disalurkan kepada yang membutuhkannya akan menciptakan suatu komunikasi yang efektif.

Sesuai Keputusan Menteri Keuangan R.I. No. 433 / MKK.01 / 2001 Kantor Pelayanan Pajak Binjai mempunyai tugas yang meliputi :

1. Mengumpulkan dan mengolah data, menyajikan informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan ekstensifikasi Wajib Pajak.

2. Penelitian dan penata usahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa serta berkas Wajib Pajak.
3. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
4. Penata usahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penata usahaan banding dan restitusi, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
5. Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.
6. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak.
7. Pembetulan Surat Ketetapan Pajak.
8. Pengurangan Sanksi Pajak.
9. Penyuluhan dan Konsultasi Pajak.
10. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Binjai melayani semua lapisan yang berada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Binjai 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)

Kantor Pelayanan Pajak dipimpin oleh seorang kepala yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah

wewenangnya berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Adapun permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam tulisan ini adalah Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan belum berjalan secara efektif dan efisien, sehingga informasi belum sesuai dengan yang diharapkan.

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

1. Bentuk struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Binjai berbentuk Garis dan Staff.
2. Pada kantor / 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 kantor / organisasi ini.
4. Feed back komunikasi dibuktikan dengan adanya perubahan tingkat penerimaan Pajak yang dapat dikatakan telah tercapai diatas rencana yang ditetapkan.

Dari kesimpulan tersebut, kemudian penulis menyusun 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.

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	5
BAB II. LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen	7
B. Struktur Sistem Informasi Manajemen	12
C. Proses Sistem Informasi Manajemen	14
D. Pengertian dan Fungsi Komunikasi	17
E. Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Komunikasi	22

BAB	III. KANTOR PELAYANAN PAJAK BINJAI	
	A. Gambaran Umum Instansi	34
	B. Model Dan Metode Sistem Informasi Manajemen	51
	C. Proses Pengambilan Keputusan	53
	D. Jalur Langkah Komunikasi	58
	E. Hambatan – Hambatan Yang Dihadapi Dan Usaha Mengatasinya	60
BAB	IV. ANALISIS DAN EVALUASI	62
BAB	V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
	A. Kesimpulan	68
	B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

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

Keputusan yang tepat dan baik sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan informasi yang diperoleh, komunikasi dan informasi itu haruslah akurat, lengkap dan relevan. Komunikasi dan informasi sangat dibutuhkan untuk mengantisipasi kegagalan dari keputusan 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 komunikasi dan informasi yang akurat, baik, lengkap serta relevan.

Ada banyak langkah yang harus dilakukan pimpinan untuk menentukan kebijaksanaan. Kebijakan yang diambil biasanya didasarkan pada data yang ada, data tersebut diperoleh dari pihak internal maupun eksternal organisasi, penyusunan informasi dan penyimpanan informasi.

Langkah – langkah inilah yang harus ditempuh oleh pimpinan agar sistem informasi manajemen dapat terlaksana dengan baik, hal ini harus dilakukan secara vertikal dan horizontal.

Kantor Pelayanan Pajak Binjai adalah instansi pemerintah yang keberadaannya ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat, khususnya dibidang perpajakan.

Pada instansi ini seperti yang dijelaskan diatas tentunya dalam melaksanakan aktivitasnya tidak luput dari penggunaan sistem informasi dan komunikasi yang merupakan komponen yang membantu instansi di dalam pencapaian penerimaan pajak sesuai dengan yang ditetapkan / direncanakan.

Dengan tepat dan akuratnya sistem informasi dan komunikasi yang digunakan maka pada gilirannya instansi ini diharapkan dapat mencapai tujuan seperti yang telah direncanakan.

Memahami betapa pentingnya arti sistem informasi manajemen dan komunikasi pada suatu instansi atau organisasi dalam pengambilan keputusan, mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi manajemen dan komunikasi dikaitkan dengan pengambilan keputusan yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan memilih judul:

“ HUBUNGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DENGAN KOMUNIKASI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BINJAI “

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai, ditemukan adanya permasalahan yang kemudian dirumuskan seperti berikut ” **Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan belum berjalan secara efektif dan efisien, sehingga informasi belum sesuai dengan yang diharapkan “**

C. Hipotesis

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

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulis mencoba menyusun hipotesis sebagai berikut: **Jika sistem informasi sudah diterapkan secara efektif dan efisien, diharapkan mampu menciptakan komunikasi yang baik sehingga akan meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan Pajak Binjai “**

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

D. Luas dan Tujuan Penelitian

Karena terbatasnya waktu dan tenaga maka penulisan ini dibatasi pada bidang yang berkaitan dengan peranan sistem informasi manajemen yang dihubungkan dengan efektifitas komunikasi di Kantor Pelayanan Pajak Binjai.

Adapun tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui sistem informasi manajemen pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai.
2. Untuk mengetahui peranan sistem informasi manajemen yang dihubungkan dengan efektifitas komunikasi guna pengambilan keputusan pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai.

E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dipergunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian ini dilakukan dengan cara 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 merupakan data sekunder.

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pengumpulan data yang diperlukan langsung ke objek penelitian. Data yang diperoleh merupakan data primer.

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observation)

Pengamatan ini dilakukan dengan peninjauan langsung ke objek yang diteliti, dalam hal ini Kantor Pelayan Pajak Binjai khususnya mengenai Sistem Informasi Manajemen.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara dilakukan dengan meminta keterangan secara langsung kepada para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Binjai guna diperoleh data yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen dan peranan sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai.

F. Metode Analisis

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua jenis metode analisis yaitu:

1. Metode Analisis Deskriptif

Metode ini dilakukan dengan penganalisaan 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

Metode ini dilakukan dengan 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 persesuaiannya.

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

1. Metode Analisis Deskriptif

Metode ini dilakukan dengan penganalisaan 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

Metode ini dilakukan dengan 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 persesuaiannya.

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

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Dalam membahas lebih luas mengenai Sistem Informasi Manajemen tentu pembahasan tidak dapat terlepas dari 3 variabel yang terdapat dalam sistem informasi manajemen itu sendiri.

Adapun variabel tersebut adalah :

1. Sistem.
2. Informasi.
3. Manajemen.

1. Pengertian Sistem

- “ Sistem adalah suatu kebulatan yang kompleks dan terorganisir atau suatu himpunan panduan hal-hal juga bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan yang kompleks dan utuh.”²
- “ Sebuah sistem terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud.”³

² Robert G. Murdick dan Joel E. Rosst. **Information System For Modren Management, (Sistem Informasi untuk Manajemen Modren)**. Cetakan Kelima, PT. Gelora Aksara Pertama, Erlangga, 1995, Halaman. 10

³ William S. Davis. **Information Processing System, (Sistem Pengolahan Informasi)**, Terjemahan Jhon. B. Pasaribu , Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta, 1995, halaman. 66.

2. Informasi

Informasi merupakan data dan fakta yang telah diproses sedemikian rupa sehingga berubah bentuknya menjadi informasi.

“ Informasi adalah suatu yang nyata atau yang dapat mengurangi derajat ketidakpastian tentang suatu keadaan atau kejadian.”⁴

Informasi dapat memperkaya penyajian dan pengungkapan hal-hal yang tidak diketahui sipenerima atau tidak disangka. Disamping itu informasi dapat mengurangi ketidak pastian serta mempunyai nilai yang dapat memilih tindakan-tindakan dengan resiko paling kecil.

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

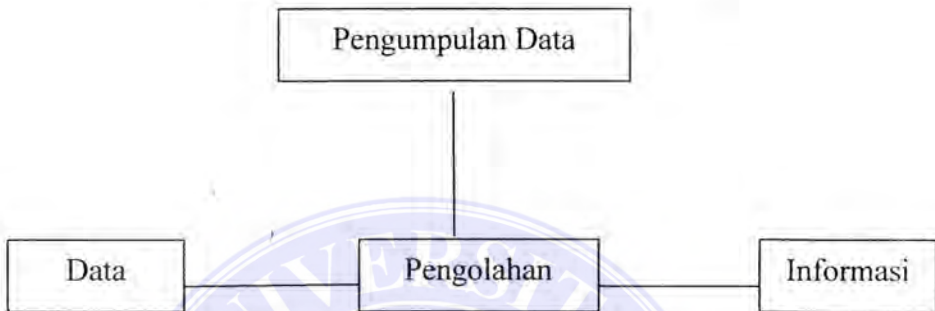
Pada dasarnya informasi itu mempunyai kegunaan untuk memberitahu sipenerima informasi mengenai suatu masalah agar sipenerima informasi itu dapat mengetahui dan menguasai permasalahan yang dihadapi. Hubungan data dengan informasi sangat erat sekali. Data diibaratkan sebagai bahan baku yang telah mengalami proses transpormasi data, sehingga keluarannya

⁴ Henry C. Lucass Jr. **Design Analysis and Implementation Information System, (Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi, Terjemahan Abdul Basith, Cetakan Ke-4, Bina Aksara, Jakarta, 1992. Halaman. 87**

⁵ Gordon B. Davis, **Management Information System, Terjemahan Bob Widyahartono, Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta. 1995, Halaman. 27**

menjadi barang jadi. Hubungan data dengan informasi dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1
Tranformasi Data Menjadi Informasi



Sumber : Gordon B. Davis, Management Information System, (Sistem Informasi Manajemen) Pressindo, Jakarta, 1995, Halaman. 28.

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa data yang telah dikumpulkan oleh sistem pengolahan, hasil tersebut adalah sebagai dasar untuk mengambil keputusan.

Pada proses transformasi data menjadi informasi diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Capturing (Memilih)
Yaitu kegiatan dalam mengumpulkan data dengan cara meneliti, memeriksa berbagai keterangan yang berupa bahan baku informasi.
- b. Verifying (Memeriksa)
Yaitu memeriksa kebenaran akan catatan atau data setelah ada keyakinan bahwa data tersebut adalah benar, maka baru diolah menjadi informasi.
- c. Classifying (Membagi)
Yaitu kegiatan mengadakan pengelompokan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan keinginan si pemakai data tersebut.
- d. Sorting (Menyusun)
Yaitu menyusun dan menempatkan data dalam urutan khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan sipenerima.

- e. Sumarizing (Ringkasan)
Yaitu suatu kegiatan meringkas dan mengakumulasikan data dalam bentuk perhitungan angka-angka.
- f. Calculating (Perhitungan)
Yaitu memberi nilai pada data yang mulai diolah dan data sebelumnya.
- g. Storing (Menyimpan)
Yaitu menyimpan data dalam bentuk laporan-laporan, mikro film dan lain sebagainya yang dapat disimpan dan dilihat kembali pada saat data diperlukan.
- h. Retrieving (Mengambil)
Yaitu mengambil kembali data yang telah disimpan tersebut untuk memperoleh keterangan yang diperlukan.
- i. Reproducing (Memperbanyak)
Yaitu memperbanyak informasi sesuai dengan kebutuhan dengan maksud dibagikan kepada yang berkepentingan.
- j. Communicating (Komunikasi)
Yaitu menyebarkan informasi pada yang membutuhkan informasi atau dengan kata lain memindahkan data dari suatu tempat ketempat yang lain. Setelah data ditransformasikan menjadi informasi, maka dapat digunakan sebagai dasar bagi pengambilan keputusan.⁶

3. Manajemen

Manajemen berasal dari kata **“to manage”** yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut.

“ Manajemen adalah Seni dalam Ilmu Perencanaan, Pengorganisasian, Penyusunan, Pengarahan dan Pengawasan dari pada sumber-sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.”⁷

⁶ Vinzens Gasperz MS, **Sistem Informasi Manajemen Suatu Pengantar**, Penerbit CV. Armindo, Bandung, 1996. Halaman. 31

⁷ T. Hani Handoko, **Manajemen Umum**, Edisi II, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1995.

Manajemen sebagai seni mengandung kemampuan atau keterampilan pribadi. Manajemen sebagai proses adalah terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

“ Sistem Informasi Manajemen adalah Seperangkat elemen yang membentuk kegiatan atau suatu prosedur/bagian pengolahan yang mencari suatu tujuan bersama dengan pengoperasian data atau barang-barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi atau barang ”. ⁸

Fungsi dan tujuan sistem informasi manajemen adalah untuk membantu pihak pemakai informasi untuk menjalankan fungsinya dengan menyediakan dan menghasilkan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dan ketidaktahuan tentang masalah-masalah yang dihadapi manajemen perusahaan. Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu prosedur, pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan informasi kepada manajemen ini yaitu meningkatkan pengetahuan dan mengurangi ketidakpastian dan keraguan didalam pengambilan keputusan tentang masalah yang dihadapi perusahaan.

⁸ J. Supranto. **Teknik Pengambilan Keputusan**, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1991, Halaman. 16

B. Struktur Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen terdiri struktur yang meliputi pengendalian, pengendalian tersebut meliputi:

a. Pengendalian Operasional

Proses pemantapan agar kegiatan operasional dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pengendalian operasional menggunakan prosedur dan aturan keputusan yang telah ditentukan lebih dahulu. Disamping itu, sebagian besar keputusan bisa diprogram. Akibat dari keputusan operasional serta tindakan yang meliputi jangka waktu pendek maka setiap keputusan adalah penting, dan sistem operasional dalam hal ini harus mampu memperbaharui setiap kegiatan maupun ikhtisarnya.

Dukungan pengolahan data untuk pengendalian operasional terdiri atas:

- a. Pengolahan Transaksi
- b. Pengolahan Laporan
- c. Pengolahan Pertanyaan

Ketiga jenis pengolahan berisi model keputusan sebagai aturan yang telah disetujui sebagai suatu keluaran yang menguraikan keputusan yang akan diambil. Pangkalan data untuk perencanaan operasional dibentuk dari data intern yang berasal dari kegiatan. Urutan pengolahan seringkali sangat berarti, misalnya tambahan persediaan yang harus diolah sebelum penarikan kembali guna menghindari habisnya persediaan saat persediaan baru diterima.

b. Pengendalian Manajemen,

Pengendalian manajemen diperlukan bagi manajer bagian, pusat laba, untuk mengukur prestasi, memutuskan tindakan pengendalian, merumuskan aturan keputusan yang berguna diterapkan pada personalia, operasional serta mengalokasikan sumber daya.

Proses pengendalian ini memerlukan jenis informasi :

- a. Pelaksanaan yang direncanakan (standard yang diharapkan dan dianggarkan).
- b. Perbedaan dari pelaksanaan yang direncanakan.
- c. Alasan untuk perbedaan.
- d. Analisis atas keputusan atau arah tindakan yang mungkin.

Pangkalan data untuk pengendalian manajemen terdiri dari, pangkalan data yang disediakan dan rencana, standard, anggaran dan sebagainya yang mendefinisikan perkiraan tentang pelaksanaan. Disamping itu terdapat beberapa syarat pengolahan guna mendukung kegiatan pengendalian manajemen antara lain adalah:

- a. Model perencanaan atau anggaran untuk membantu para manajer dalam menyiapkan dan perbaikan rencana anggaran.
- b. Program pelaporan perbedaan untuk mengolah laporan yang dijadwalkan yang menunjukkan perbedaan dari prestasi yang direncanakan.
- c. Modul analisis permasalahan guna menganalisis data yang menyediakan masukan bagi pengambilan keputusan.

- d. Model keputusan untuk menganalisa suatu situasi permasalahan dan menyediakan suatu pemecahan optimal bagi persetujuan manajemen.
- e. Model keputusan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Keluaran dari sistem informasi pengendalian manajemen adalah rencana anggaran, laporan yang dijadwalkan, laporan khusus, analisa situasi masalah, keputusan guna penelaahan serta jawaban atas pertanyaan.

c. Perencanaan Strategik

Perencanaan strategik mengembangkan strategi sebagai sarana suatu operasi untuk mencapai tujuannya. Jangka waktu perencanaan strategi cenderung cukup lama, hingga pergeseran fundamental dalam organisasi dapat dilaksanakan. Perencanaan strategik tidak menurut siklus yang teratur meskipun dapat dijadwalkan kedalam perencanaan tahunan dan penganggaran. Disamping itu banyak data tidak dapat dikumpulkan atas secara teratur, disebabkan sulitnya memperinci secara lengkap sebelumnya, oleh karena hal inilah ada beberapa ahli yang beranggapan bahwa tidak mungkin untuk memiliki suatu sistem informasi untuk kegiatan perencanaan strategik.

C. Proses Sistem Informasi Manajemen

Dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) kita akan mengolah data menjadi informasi sesuai keperluan manajemen sebagai proses kegiatan dan keperluan manajer sebagai pimpinan manajemen lini bawah, tengah, dan atas.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/4/24

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)4/4/24

Maka dibahas masalah-masalah sistem proses informasi manajemen, fungsi manajemen tingkat manajemen, dan kemampuan manajerial.

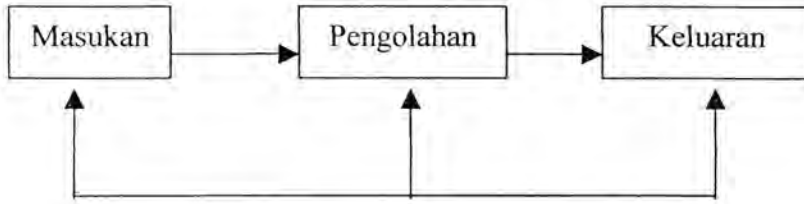
Kelihatan setiap orang mempunyai pendapat mengenai arti manajemen, dan sering dinyatakan dengan istilah - istilah yang kompleks. Yang paling tepat adalah pernyataan pakar teori manajemen, Mary Parker Follet, bahwa manajemen adalah *“the art of getting things done through people.”* Dengan kata lain, manajer mengkoordinasikan orang-orang untuk bekerja mencapai tujuan yang mungkin akan tercapai mungkin tidak akan tercapai bila dikerjakan secara individu.

Dengan demikian manajemen didefinisikan sebagai aplikasi dari fungsi-fungsi perencanaan, dan pengawasan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.

Secara operasional dapat didefinisikan bahwa manajemen adalah proses mengkoordinasikan, menyederhanakan, dan mensinkronisasikan (Coordination, Integration, Simplification, Synchronization / CISS) sumber daya manusia, dengan mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggiatan, pengawasan, dan lain - lain agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.

Pemakaian sistem dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM), modul sistem pada gambar berikut adalah contoh yang jelas mengenai hubungan dari elemen - elemen yang secara bersama-sama membentuk satu kesatuan yang disebut sistem.

Gambar. 3
Modul Sistem



Umpan Balik / Kontrol

Sumber: Gordon B. Davis, **Management Information System**, Terjemahan Bob Widyahartono, **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen**, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta. 1995, Halaman. 28

Modul sistem terdiri dari 4 elemen subsistem, yaitu :

1. Masukan.
2. Pengolahan.
3. Keluaran.
4. Umpan Balik.

Ad. 1. Masukan adalah bahan mentah.

Ad. 2. Pengolahan dilakukan dengan menggunakan fasilitas.

Ad. 3. Keluaran adalah barang jadi.

Ad. 4. Umpan balik adalah unsur perbaikan yang diberikan oleh unit pengawasan mutu dari perusahaan bersangkutan atau dari para pelanggan.

D. Pengertian dan Fungsi Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Kita sering mendengar istilah komunikasi, bahkan menyadari bahwa kita tidak dapat terlepas daripadanya di dalam kehidupan. Komunikasi adalah landasan guna pembentukan pengertian antara pihak yang satu dengan pihak yang lain serta memungkinkan terhindarnya dari kesalahan pengertian di dalam pemberian dan penerimaan informasi atau ide.

Komunikasi berasal dari kata “*communicare*” yang dalam bahasa Latin mempunyai arti berpartisipasi atau memberitahukan, sedangkan perkataan “*communis*” berarti milik bersama ataupun berlaku dimana - mana atau juga berarti sama. Jadi kalau dua orang melaksanakan komunikasi misalnya dalam bentuk percakapan maka komunikasi akan berjalan atau berlangsung dengan baik selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercekapkan. Dalam melaksanakan komunikasi harus terdapat pengertian bahasa yang digunakan dan mengerti makna dari bahan yang dipercekapkan.

“ Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna. Atau lebih jelasnya komunikasi adalah suatu pemindahan atau penyampaian informasi mengenai pikiran dan perasaan - perasaan”.⁹

⁹ James G. Robin dan Barbara S. Jones, **Effective Communication For Today Manager (Komunikasi Yang Efektif Untuk Pimpinan, Pejabat dan Usahawan)**, Terjemahan R. Turman Sirait, Penerbit Tulus Jaya, Jakarta, 1996, Halaman. 11.

Komunikasi pada prinsipnya mengadakan hubungan sesuai dengan perkataan atau pemindahan lambang - lambang (biasanya dalam bentuk kata - kata) untuk mengubah tingkah laku orang lain.

“ Komunikasi sesungguhnya adalah lebih luas daripada hubungan menghubungi saja, juga meliputi cara penyampaian maksud manajemen, mengatakan sesuatu atau menunjukkan bagaimana sesuatu harus dikerjakan dan sebaliknya ia juga meliputi syarat bahwa manajemen itu harus mendengarkan pula pendapat orang lain yang dikatakan itu”.¹⁰

Dari definisi di atas setidaknya dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pentingnya unsur kejiwaan untuk mencapai suatu komunikasi yang baik. Komunikasi dapat dilakukan dengan berhasil apabila terdapat suatu kesatuan tertentu dalam cara berfikir diantara komunikator dan komunikan.

Ada tiga aspek yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi:

- a. Komunikasi harus dipandang sebagai suatu proses, ini berarti bahwa komunikasi merupakan aliran komunikasi melalui serangkaian langkah yang harus dilalui dalam penyampaian informasi.
- b. Aspek yang berikutnya adalah mencakup aspek yang dapat diarahkan, dikoordinasikan dan melaksanakan supervisi.
- c. Aspek yang ketiga adalah aspek informasi yaitu segala aspek yang mempunyai arti dan kegunaan. Informasi dapat terdiri dari berbagai

¹⁰ Panglaykim dan Hazil, **Manajemen Suatu Pengantar**, Edisi III, Penerbit Pembangunan, Jakarta, 1995, Halaman. 52.

bentuk, misalnya dalam bentuk kata, kalimat, kode, gambar dan tanda lain yang mengandung arti.

Dari uraian di atas terlihat adanya cara menyampaikan maksud yaitu dengan cara merumuskan komunikasi sebagai tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang - lambang yang mengandung arti dan makna. Terlihat bahwa komunikasi merupakan suatu bagian sentral dari segala sesuatu yang kita lakukan dalam banyak problem yang menyangkut orang dan golongan akan dapat ditelusuri sebagian atau seluruhnya dengan adanya komunikasi yang baik.

2. Fungsi Komunikasi

Fungsi - fungsi komunikasi dapat dibagi dalam empat bagian yaitu :

- 1) Memberikan penerangan (informasi).
- 2) Memberikan pendidikan.
- 3) Mempengaruhi.
- 4) Mengisi waktu senggang.¹¹

Ad. 1). Memberikan penerangan (informasi).

Dalam hal ini komunikasi menyebarluaskan informasi kepada lingkungannya agar dimengerti serta dipahami. Dalam hal ini komunikator sebagai pengirim informasi harus mempunyai keterampilan dan kecakapan dalam menyampaikan informasi kepada

¹¹ Phil Astrid S. Susanto, **Komunikasi Dalam Tiori dan Praktek**, Penerbit Bina Cipta, Bandung, 1995, Halaman. 45.

komunikasikan, agar informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh komunikasikan dengan baik.

Ad. 2). Memberikan pendidikan.

Komunikasi memberikan pendidikan kepada pihak komunikator dan komunikasikan untuk lebih meningkatkan ilmu pengetahuannya agar dapat mengetahui lebih banyak tentang komunikasi guna diterapkan agar tercipta suatu komunikasi yang baik antara kedua belah pihak.

Ad. 3). Mempengaruhi.

Disini komunikasi berperan untuk mempengaruhi para komunikator dan komunikasikan agar dapat membuat suatu sikap dan pendapat untuk mencapai keharmonisan didalam melakukan komunikasi.

Ad. 4). Mengisi waktu senggang.

Pada fungsi yang keempat ini komunikasi akan memberikan hiburan dan saling mempertinggi pengertian dan dalam hal ini komunikator berperan untuk menghidupkan daya kreatifitas komunikasikan agar melaksanakan aktivitas dan kreatifitasnya dengan perasaan senang.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi berfungsi memberi penerangan, pendidikan, mempengaruhi serta mengisi waktu senggang, komunikasi juga mempunyai peranan yang sangat penting di dalam suatu perusahaan, baik perusahaan yang besar maupun perusahaan yang kecil untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif maka jalinan pengertian antara pihak yang satu dengan pihak yang lain dapat tercapai dengan baik dan terpadu sehingga apapun yang dikomunikasikan dapat dimengerti, difahami untuk dilaksanakan. Apabila organisasi tidak dapat menyelenggarakan dan melaksanakan komunikasi dengan baik, maka seluruh rencana serta instruksi yang telah disampaikan tidak akan mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Komunikasi yang baik dan efektif merupakan syarat penting dalam setiap organisasi agar rencana dapat terlaksana dengan baik. Setiap pimpinan mempunyai tugas untuk memberikan pengarahan dan pandangan serta petunjuk kepada bawahannya agar mereka dapat bersikap dan bertindak laku yang sesuai dengan segala tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya.

Untuk mengantisipasi hal yang telah disebutkan diatas maka setiap pimpinan organisasi harus memperhatikan faktor – faktor sebagai berikut:

1. Pimpinan harus dapat menganalisa situasi, dalam hal ini ia harus dapat menganalisa situasi dari segi pandangan orang lain yang hendak dirubah dengan melihat bagaimana pandangan orang tersebut terhadap organisasi, bagaimana keyakinannya, sikap dan harapannya.
2. Pimpinan harus dapat diandalkan oleh bawahannya, untuk ini pimpinan harus mempunyai keterampilan dan keahlian dalam bidangnya serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Untuk mempengaruhi para bawahan dan termotivasi untuk bekerja dengan baik.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa komunikasi mempunyai arti yang sangat penting untuk menyakinkan setiap orang untuk dapat menerima dan melaksanakan perubahan yang telah diputuskan atas dasar pilihan maupun keharusan.

E. Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Komunikasi

Kelangsungan hidup organisasi berkaitan dengan kemampuan manajemen untuk menerima, menyampaikan dan melaksanakan komunikasi dengan sempurna.

Proses komunikasi menghubungkan anggota organisasi dengan lingkungannya. Informasi mengalir dari dan ke luar organisasi. Pelaksanaan komunikasi akan meringankan pimpinan untuk melaksakan tugasnya. Informasi yang dikomunikasikan kepada para pimpinan agar mereka mempunyai dasar perencanaan selanjutnya. Rencana dikomunikasikan kepada pihak bawahan agar dapat dilaksanakan. Pengorganisasian memerlukan komunikasi dengan bawahan tentang penugasan jabatan dan nevaluasi kinerjanya.

Sebelum menerangkan model komunikasi maka akan diuraikan sedikit perihal proses komunikasi, namun dalam bagian ini terlebih dahulu akan dijelaskan pengertian dari sistem. Sistem informasi manajemen merupakan bagian bagian yang mempunyai hubungan antara suatu komponen dengan lainnya yang dilaksanakan secara bersama untuk mencapai tujuan tertentu.

“ Sebuah sistem informasi terdiri dari bagian – bagian yang berkaitan dan beroperasi secara bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud.”

¹²

“ Sistem informasi adalah suatu totalitas himpunan benda – benda atau bagian bagian yang satu sama lainnya berhubungan, sehingga menjadi suatu kesatuan yang terpadu untuk mencapai suatu tujuan tertentu.” ¹³

Dari definisi di atas, dapat dilihat bahwa dalam sebuah sistem terdapat beberapa unsur, yakni:

1. Merupakan suatu himpunan atau bagian – bagian.
2. Bagian – bagian yang saling berkaitan.
3. Bagian yang saling bekerja sama dan saling membantu.
4. Kegiatan masing – masing bagian ditujukan untuk mencapai tujuan bersama.
5. Memiliki ruang lingkup yang kompleks.

Jika dirinci lebih jauh, maka sebuah sistem informasi dapat dibagi atas beberapa sub sistem. Sedangkan untuk mendapatkan sistem yang baik, maka masing – masing sub sistem yang ada harus diintegrasikan semaksimal mungkin melalui pertukaran informasi atau berita.

¹² Gordon B. Davis, **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen**, Terjemahan Bob Widyahartono, Mida Surya Grafindo, 1995, Halaman.92

¹³ Winardi, **Teori Sistem Dan Analisa Sistem**, Penerbit Alumni, Bandung, 1995, Halaman 53.

Adapun kegunaan dari pada suatu sistem informasi adalah:

- “ 1. Sistem harus dapat menyatakan apa langkah awal untuk melakukan suatu tindakan, berupa input.
2. Sistem harus memiliki alat tertentu atau proses untuk mengerjakan input tersebut.
3. Sistem harus membantu untuk melihat apa hasil usaha yang telah dijalankan dengan begitu dapat diukur output”.¹⁴

Dari uraian tersebut terlihat bahwa sebuah sistem informasi dapat membantu pihak tertentu dalam melaksanakan suatu tindakan yang baik dan tepat. Untuk lebih jelasnya bahwa dengan sistem informasi dapat membantu untuk memperbaiki pekerjaan, membantu pihak manejer atau pimpinan melihat hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan dan dapat menetapkan ke arah mana harus melangkah. Sedangkan sistem komunikasi adalah gabungan yang saling berhubungan antara unsur – unsur dalam komunikasi baik si pemberi pesan, penerima pesan. Sistem komunikasi dilukiskan sebagai arus informasi atau pesan melalui saluran – saluran yang disusun oleh orang – orang yang bertindak sebagai pusat komunikasi.

Dalam pola organisasi atau perusahaan bahwa komunikasi dapat terjadi dalam empat arah yang berbeda, yakni:

1. Komunikasi ke bawah

Adalah komunikasi yang mengalir kepada bawahan dan arus informasinya lebih cepat karena pimpinan atau atasan selalu menguasai jalan dan saluran

¹⁴ Winardi, *Ibid*. Halaman. 53.

komunikasi dengan jalan memberikan informasi, petunjuk serta penjelasan kepada para bawahannya. Komunikasi dari atasan kepada bawahan lebih bersifat pengarahan dan pengawasan.

2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir dari jenjang yang lebih rendah ke jenjang yang lebih tinggi. Dalam hal ini biasanya merupakan umpan balik atau feed back dari si pengirim. Umpan balik atau feed back itu biasanya merupakan laporan tentang pesan yang dikirim oleh atasan sampai dimana pihak bawahan dapat menerima serta menafsirkan informasi yang diberikan.

3. Komunikasi ke samping (horizontal)

Demikian juga halnya dengan komunikasi ke samping bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik antara pimpinan yang mempunyai tingkat atau kedudukan yang setingkat untuk mengadakan pertemuan pertemuan secara berkala, memecahkan berbagai masalah serta saling tukar – menukar pikiran atau pengalaman.

4. Komunikasi diagonal

Di dalam organisasi atau perusahaan penggunaan komunikasi diagonal hanya sedikit sekali. Komunikasi diagonal dirasakan perlu apabila para anggota tidak dapat berkomunikasi dengan efektif lewat jalur komunikasi yang lain.

Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi dari bawah ke atas yang mempunyai arus komunikasi secara vertical dan horizontal merupakan sebuah pondasi yang mengikat dasar organisasi atau perusahaan. Dengan demikian segala instruksi dan keterangan yang disampaikan oleh pihak pimpinan kepada bawahan ataupun sebaliknya dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif apabila diantara kedua belah pihak ada kesamaan pengertian dan kesatuan tindakan yang terpadu.

Untuk selanjutnya penulis akan menjelaskan tentang bentuk komunikasi. Berdasarkan bentuknya komunikasi dapat dibedakan atas komunikasi yang berbentuk formal dan informal. Dalam komunikasi formal biasanya informasi akan mengalir melalui jalur yang telah disediakan. Sedangkan pada komunikasi bentuk formal, biasanya informasi tidak mengalir melalui jalur yang telah disediakan. Untuk lebih jelasnya penulis akan menerangkan lebih rinci mengenai bentuk – bentuk komunikasi.

Adapun bentuk – bentuk komunikasi adalah:

- “ 1. Komunikasi formal.
2. Komunikasi informal”¹⁵

¹⁵ Herbert H. Simon, **Administrative Behaviour (Prilaku Administrasi)**, Terjemahan Bina Kawan Studi, Jakarta, 1996, Halaman. 68

Ad.1. Komunikasi formal

Yang dimaksud dengan komunikasi formal adalah bahwa komunikasi yang terdapat dalam organisasi resmi seperti organisasi perusahaan, organisasi pemerintah dan organisasi militer. Dalam komunikasi ini terdapat bentuk perintah, petunjuk serta saran yang mengalir melalui jalur yang telah ditetapkan. Saluran komunikasi formal juga menjamin perintah, instruksi dan petunjuk yang hanya dapat diberikan oleh yang mempunyai wewenang kepada pihak tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Ad.2. Komunikasi informal

Komunikasi informal ini sering dipergunakan dalam perusahaan atau organisasi untuk memperjuangkan kepentingan pribadi atau antar golongan saja. Komunikasi bentuk informal ini tidak dapat diabaikan begitu saja oleh pihak manajemen organisasi, karena dari komunikasi informal ini banyak didapat masukan yang berguna dan bermanfaat bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Di dalam sebuah organisasi kadangkala timbul kelompok kecil. Dimana kelompok ini terbentuk atas dasar adanya kesamaan pandangan, tingkah laku, perbuatan dan pendapat. Kelompok ini sifatnya tidak resmi sehingga disebut dengan kelompok informal. Dengan demikian komunikasi informal dari kelompok informal. Dalam komunikasi informal ini informasi mengalir tidak melalui jalur yang telah disediakan, namun menyebar tanpa arah yang jelas dalam

bentuk kabar angin, gosip dan desas desus. Berdasarkan keterangan di atas, jelas bagi kita bahwa komunikasi bentuk formal dan komunikasi bentuk informal merupakan komunikasi yang mengalir dalam setiap kegiatan yang berlangsung dalam organisasi. Adapun proses suatu komunikasi, berjalan melalui siklus komunikator yang menyampaikan pesan atau berita untuk selanjutnya si komunikan atau yang menerima pesan atau berita tersebut beralih menjadi komunikator, sehingga kegiatan komunikasi dapat berlangsung dengan efisien dan efektif. Dalam proses komunikasi akan timbul umpan balik atau feed back dimana dengan umpan balik ini seorang komunikator akan mempunyai kesempatan untuk menilai apakah komunikasi tersebut berhasil atau tidak.

Suatu proses komunikasi dimulai dari pengiriman (sumber berita) yang mempunyai suatu pikiran atau ide, untuk mengadakan persamaan (commones) dengan orang lain. Dalam organisasi sumber merupakan pihak yang mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk mengkomunikasikan suatu gagasan pemikiran, informasi dan sebagainya kepada pihak lain. Pikiran atau ide selanjutnya diolah dalam simbol – simbol (encoding) dengan suatu cara yang dapat dipahami oleh pengirim maupun oleh penerima.

Ini adalah suatu proses yang disebut *encoding* yaitu memilih atau menyeleksi tanda, tulisan, gerakan, gambar yang dapat mengantarkan pesan tersebut kepada sipenerima (*communikan*). Sumber (source) mengendalikan macam berita yang dikirimkan. Informasi yang disampaikan melalui suatu saluran

yang menghubungkan pengirim dengan penerima. Pesan itu dilakukan dengan lisan atau tulisan, melalui memo, komputer, telepon, telegram atau televisi. Televisi yang memudahkan penyampaian gerak isyarat dan visual, adakalanya dipakai dua atau lebih saluran. Dalam percakapan telepon misalnya dua orang dapat mencapai persetujuan prinsip yang mereka perkuat dengan sebuah surat.

Karena banyak pilihan yang tersedia yang masing – masing mempunyai kelebihan dan kekurangan, maka pilihan saluran yang tepat itu sangat vital bagi efektifnya komunikasi. Demikian pula apakah kebijaksanaan itu perlu dipertahankan atau harus diperbaiki agar tujuan yang hendak dicapai dapat terlaksana dengan optimal. Unsur yang harus ada agar komunikasi (proses komunikasi) dapat terjadi meliputi:

1. Harus ada pengirim (*sender*) yang mempunyai ide atau pemikiran dan bertujuan agar penerima pesan dapat mengerti tentang ide tersebut.
2. Pencetusan ide atau pemikiran itu diterjemahkan atau disandikan ke dalam simbol – simbol.
3. Simbol – simbol atau tanda – tanda itu disalurkan melalui alat komunikasi
4. Penerima (*receiver*) menjabarkan lambang – lambang atau tanda – tanda itu dan memberi makna dan mengartikannya..
5. Penerima (*receiver*) menerjemakan dan menganalisis simbol – simbol kembali menjadi suatu gagasan, ide atau pemikiran.

6. Adanya umpan balik berupa pemberian respon atau yang menjadi hasil atau akibat dari komunikasi dan merupakan petunjuk bahwa pesan telah dimengerti.

Dalam proses komunikasi terdapat lima komponen yang penting, yaitu:

- “ 1. Sumber (source).
2. Komunikator (encoder).
3. Pernyataan, pesan (message).
4. Komunikan (decoder).
5. Tujuan (destination)”¹⁶.

Ad.1. Sumber (source)

Sumber (source) adalah merupakan tahap pengisian dari komunikasi. Dimana si pengirim pesan atau berita akan menciptakan ide atau gagasan serta memilih dari berbagai gagasan atau ide yang perlu disampaikan sebelum orang lain berbicara, ia sudah harus mengetahui terlebih dahulu topik pembicaraan tersebut. Sumber ini dapat berbentuk perorangan atau seseorang yang melakukan aktivitas berbicara, menulis, menggambar serta melakukan peragaan dan dapat berbentuk organisasi komunikasi seperti surat kabar, biro publikasi, radio, televisi, majalah dan sebagainya.

¹⁶ Phil strid S. Susanto, Op – cit, Halaman. 45

Ad.2. Komunikator (encoder)

Pada langkah ini sipengirim pesan atau berita akan mengorganisir ide atau gagasan yang hendak disampaikan serangkaian simbol atau lambang yang dapat dimengerti oleh sipenerima pesan atau berita.

Disamping itu encoder juga harus memilih media yang tepat sesuai dengan kode yang dikehendaki. Pada komponen ini individu atau kelompok merupakan yang mengambil prakarsa atau sedang mengadakan komunikasi dengan individu atau kelompok merupakan yang mengambil prakarsa atau sedang mengadakan komunikasi dengan individu atau kelompok (sasaran) yang lain. Dalam hal ini encoder harus memiliki kemampuan dan kecakapan dalam memberikan pesan atau berita dengan baik kepada si penerima pesan agar pesan atau berita yang disampaikan dapat diinterpretasikan tanpa mendapat hambatan atau gangguan dalam mengelompokkannya. Dalam organisasi atau perusahaan atasan berperan sebagai komunikator yang menyebarluaskan pesan atau berita melalui bahasa, aba – aba, symbol dan sebagainya. Seorang atasan dapat memilih pesan atau berita yang sesuai dan dituangkan dalam bentuk kode yang sederhana dan efektif.

Ad.3. Pernyataan pesan (message)

Message adalah merupakan pesan yang harus disampaikan kepada orang lain yang dituju. Dalam pernyataan atau message ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

- a. Isi pesan harus up to date, penting dan hangat sebab isi pesan yang disampaikan merupakan yang belum pernah ada.
- b. Penerima berita atau pesan perhatiannya akan dipengaruhi oleh terjadinya isi pesan tersebut.
- c. Isi pesan harus menimbulkan respon.
- d. Isi pesan yang disampaikan harus tepat dan benar.

Dalam tahap ini proses komunikasi yang terjadi bersifat majemuk terhadap penyampaian komunikasi, karena adanya umpan balik atau feed back. Oleh sebab itu maka pesan harus dirumuskan sedemikian rupa terlebih dahulu dalam bentuk kode, lambang, bahasa atau isyarat yang mudah dimengerti atau dipahami.

Ad.4. Komunikan (decoder)

Komponen ini merupakan partner daripada komunikator dalam proses komunikasi saling memberikan respon. Pesan atau berita yang diterima oleh komunikan harus mampu diinterpretasikan dengan baik serta si komunikan dapat menentukan apakah pesan tersebut memenuhi syarat sebagai jembatan untuk mencapai tingkat pengertian yang diharapkan.

Asosiasi untuk mendapatkan atau mempelajari tanda lain seperti wujud, suara, sifat dan sebagainya harus pula dapat dikuasai dalam menerima pesan yang datang jalinan komunikasi yang efektif dapat terlaksana sesuai dengan yang direncanakan. Untuk lebih jelasnya, komunikan adalah orang yang menerima pesan atau berita. Apabila pesan atau berita

dalam bentuk suara, maka si komunikan harus membacanya dengan teliti serta menafsirkannya dengan baik. Apabila pesan atau berita dalam bentuk lisan, maka si komunikan akan menjadi pendengar yang baik pula agar pesan yang disampaikan oleh pihak komunikator dapat diterimanya dengan baik tanpa ada mengalami kesalahan serta hambatan di dalam penerimaan pesan atau berita tersebut.

Ad.5. Tujuan (destination)

Tujuan adalah merupakan komponen terakhir dari proses komunikasi yang dapat berbentuk perorangan atau kelompok, baik yang sedang mendengar, memperhatikan atau membaca. Sebagai contoh setiap kelompok diskusi, pendengar ceramah serta pembaca surat kabar akan mengadakan tindakan reaktif setelah melakukan aktivitas mendengar, membaca atau memperhatikan. Untuk lebih jelasnya pada tahap ini sipenerima pesan atau berita akan melakukan tindakan yang sesuai dengan pesan atau berita yang diterimanya.

Dari uraian di atas maka jelas bagi kita bahwa dalam melaksanakan proses komunikasi harus ada unsur sebagai berikut:

- a. Si pengirim yang menjadi sumber dari pesan tersebut.
- b. Setiap komunikasi harus ada umpan balik.
- c. Si pengirim dan sipenerima pesan harus ada persamaan, persepsi, pengetahuan serta pengalaman.

BAB III

KANTOR PELAYANAN PAJAK BINJAI

A. Gambaran Umum Instansi

1. Sejarah Singkat

Sebelum disebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dulunya bernama Kantor Inspeksi Pajak (KIP). Hal ini berlangsung sampai tahun 1976. Mulai bulan Juni, Kantor Inspeksi Pajak diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pajak di Medan dibagi menjadi dua :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Selatan

Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara didirikan pada tanggal 1 April 1994 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. KEP 758 / KMK.01 / 1993 tanggal 03 Agustus 1993, dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi para wajib pajak wilayah Kotamadya Medan, Binjai dan sekitarnya yang semua dibagi tiga wilayah Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Selatan
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat

Kemudian dengan SK No. 94 / KMK 01 / 94 tanggal 29 Maret 1994 terhitung mulai 01 April 1994 Kantor Pelayanan Pajak di Medan diubah menjadi empat Kantor Pelayanan Pajak meliputi :

1. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
2. Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
3. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
4. Kantor Pelayanan Pajak Binjai

Kemudian dengan SK N0. 443 / KMK.01 / 2001 tanggal 23 Juli 2001 perihal Kantor Pelayanan Pajak, jajaran kantor wilayah I Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Bagian Utara (KANWIL I DJP SUMBAGUT) terhitung 01 Januari 2002 Kantor Pelayanan Pajak di Medan diubah menjadi enam Kantor Pelayanan Pajak, meliputi :

1. KPP Medan Timur yang berdomisili di Jl. Diponegoro No. 30-A Medan
2. KPP Medan Kota Yang berdomisili di Jl. Diponegoro No. 30-A Medan
3. KPP Medan Barat Yang berdomisili di Jl. Sukamulia No. 27-A Medan
4. KPP Medan Polonia Yang berdomisili di Jl. Sukamulia No. 27-A Medan
5. KPP Binjai Yang berdomisili di Jl. Asrama No. 7-A Medan
6. KPP Medan Belawan Yang berdomisili di Jl. Asrama No. 7-A Medan

Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Binjai

Dalam melaksanakan kegiatan operasional perpajakan Kantor Pelayanan Pajak Binjai mempunyai wilayah kerja meliputi :

1. Kotamadya Binjai
2. Kabupaten Langkat
3. Kabupaten Tanah Karo
4. Enam Kecamatan di Kabupaten Deli Serdang
 - a. Kecamatan Sunggal
 - b. Kecamatan Pancur Batu
 - c. Kecamatan Hampan Perak
 - d. Kecamatan Sibolangit
 - e. Kecamatan Kutalimbaru
 - f. Kecamatan Labuhan Deli

Tugas Kantor Pelayanan Pajak Binjai

Kantor Pelayanan Pajak Binjai melayani semua lapisan yang berada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Binjai dalam pengurusan / pembayaran:

- a. Pajak Penghasilan (PPh) Perseorangan
- b. Pajak Penghasilan (PPh) Badan
- c. Pajak Penghasilan (PPh) Pemotongan / Pemungutan PPh Pasal 21
- d. Pajak Pertambahan Nilai (PPn) dan PPn BM

Kantor Pelayanan Pajak dipimpin oleh Kepala, yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Sesuai Keputusan Menteri Keuangan R.I. No. 433 / MKK.01 / 2001 Kantor Pelayanan Pajak Binjai mempunyai tugas yang meliputi :

1. Mengumpulkan dan mengolah data, menyajikan informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan ekstensifikasi Wajib Pajak.
2. Penelitian dan penata usahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa serta berkas Wajib Pajak.
3. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
4. Penata usahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penata usahaan banding dan restitusi, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
5. Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.
6. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak.
7. Pembetulan Surat Ketetapan Pajak.
8. Pengurangan Sanksi Pajak.
9. Penyuluhan dan Konsultasi Pajak.
10. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak.

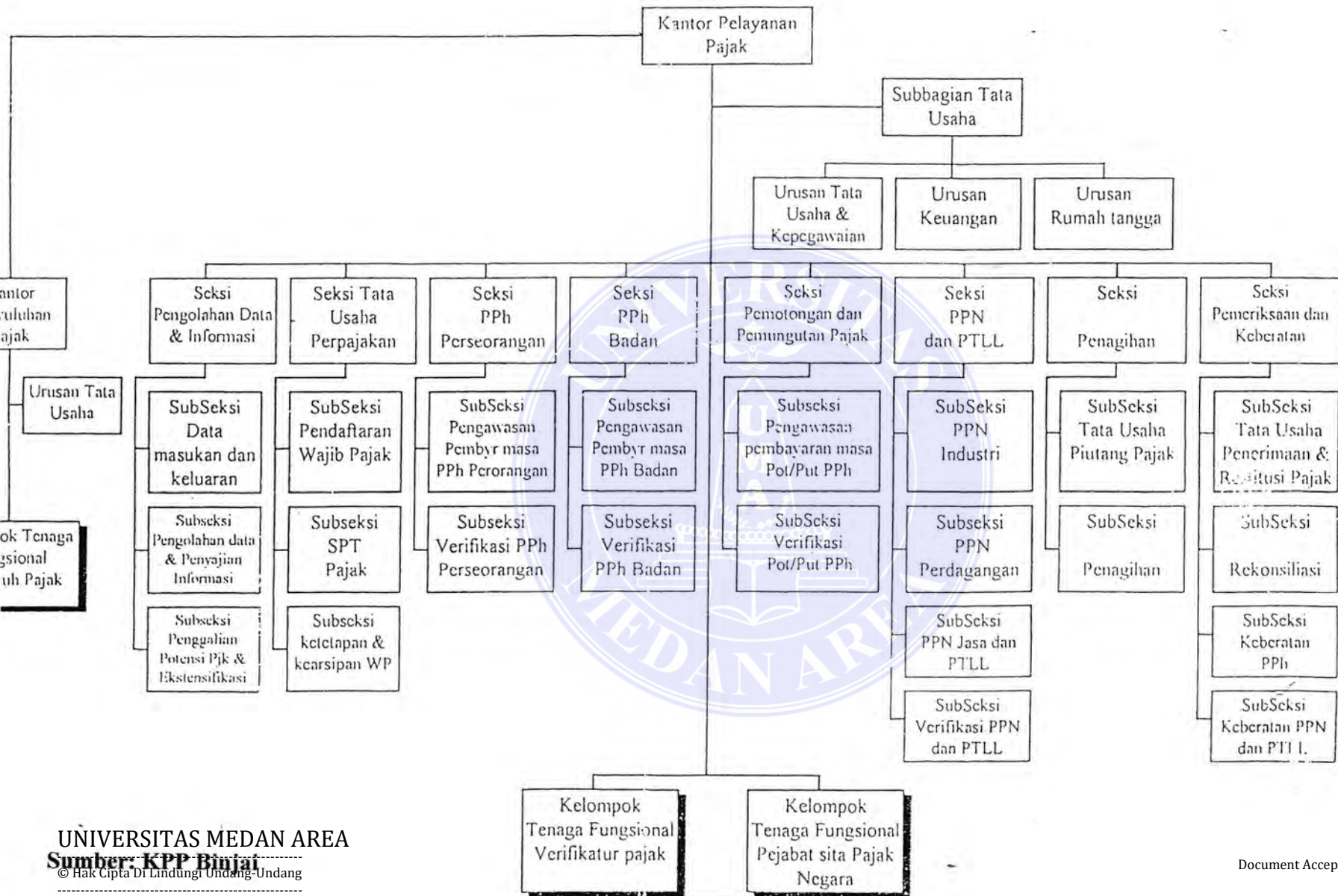
2. Struktur Organisasi

Agar tercapai suatu organisasi yang baik dan teratur, maka diperlukan suatu struktur organisasi yang dapat memperlihatkan dengan jelas pembagian kerja, wewenang dan tanggungjawab antara masing – masing bidang didalam sebuah organisasi / perusahaan.

Struktur organisasi merupakan suatu wadah yang dibentuk dan disusun untuk melaksanakan aktivitas organisasi guna mencapai tujuan organisasi seperti yang telah digariskan. Bilamana struktur organisasi dapat ditata dengan baik, maka aktivitas dan pelimpahan wewenang dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya struktur organisasi yang baik akan terlihat dengan jelas garis – garis birokrasi dan pelaksanaan tugas sehingga dapat diawasi dan diketahui apa, serta siapa yang wajib melaksanakan suatu tugas tertentu dalam rangka mencapai tujuan masing – masing unit di dalam organisasi tersebut.

Singkatnya dapat dikatakan bahwa struktur organisasi sangat besar artinya dalam pelaksanaan aktivitas, karena di dalam struktur organisasi terdapat pendelegasian wewenang, tugas dan tanggungjawab para staf dan fungsional yang menjabat dalam organisasi tersebut.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Binjai



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Sumber: KPP Binjai

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Adapun tugas dan tanggungjawab dari setiap bagian yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Sub Bagian Umum mempunyai fungsi :

1. Pengurusan tata usaha dan kepegawaian
 - Pengurusan Keuangan
 - Pengurusan rumah tangga dan perlengkapan

Sub Bagian Umum terdiri dari :

- a. Koordinator Pelaksanaan Tata Usaha dan Kepegawaian,
Mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, dan laporan.
- b. Koordinator Pelaksana Keuangan;
Mempunyai tugas melakukan urusan keuangan
- c. Koordinator Pelaksanaan Rumah Tangga;
Mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data mempunyai tugas melakukan urusan pengolahan data, dan penyajian informasi, penggalian potensi perpajakan serta melakukan tugas eksistensifikasi wajib pajak. Untuk menyelenggarakan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
tugas tersebut Seksi ini mempunyai tugas :

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/4/24

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)4/4/24

1. Pengurusan dan Pengolahan Data
2. Penyajian Informasi
3. Penggalian potensi pajak dan ekstensifikasi wajib pajak

Seksi pengolahan Data dan Informasi terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksana Pengolahan Data dan Informasi I :

Mempunyai tugas membantu melaksanakan urusan pengolahan data dan penyajian informasi, dan pembuatan monografi pajak.

2. Koordinator Pelaksana Pengolahan Data dan Informasi II :

Mempunyai tugas membantu urusan penelitian surat pemberitahuan taunan PPh dan penyelesaian permohonan penundaan penyampaian SPT Tahunan PPh.

3. Koordinator Pelaksana Pengolahan Data dan Informasi III :

Mempunyai tugas membantu melaksanakan urusan penggalian potensi pajak dan ekstensifikasi wajib pajak.

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. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Seksi ini mempunyai fungsi :

1. Pendaftaran wajib pajak
2. Penerimaan, penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan

3. Pengurusan kearsipan berkas wajib pajak

Seksi Tata Usaha Perpajakan terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksanaa Pelayanan Terpadu, mempunyai tugas membantu urusan penerimaan Surat Pemberitahuan, surat wajib pajak lainnya, serta melakukan penata usahaan wajib pajak dan pencabutan identitas wajib pajak.
2. Koordinator Pelaksanaan Surat Pemberitahuan Pajak, mempunyai tugas membantu penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh dan penyelesaian permohonan penundaan penyampaian SPT Tahunan PPh.
3. Koordinator Pelaksanaan Ketetapan dan Arsip Wajib Pajak, mempunyai tugas membantu urusan dan tata usaha penertiban Surat Ketetapan Pajak (SKP) kearsipan wajib pajak.

d. Seksi Pajak Penghasilan Perseorangan

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

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut seksi ini mempunyai fungsi :

1. Pemantauan dan penata usahaan pembayaran masa pajak

2. Penerimaan, penata usahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Perseorangan
3. Penelaahan dan penyusunan laporan efektifitas pembayaran masa Pajak Penghasilan Perseorangan
4. Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan pajak penghasilan perseorangan. Wajib pajak yang tidak terdaftar dan yang tidak memasukkan Surat Pemberitahuan.
5. Pengurusan fiskal luar negeri.

Seksi Pajak Penghasilan Perseorangan terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksanaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi I :
Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan, pengecekan dan perekaman Surat Pemberitahuan, Fiskal luar negeri serta pemantauan dan penata usahaan pembayaran masa pajak Penghasilan Orang Pribadi
2. Koordinator Pelaksanaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi II :
Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan dan pelaksanaan pemeriksaan sederhana Wajib Pajak Orang Pribadi.

e. Seksi Pajak Penghasilan Badan

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Badan.

Untuk menyelenggarakan masa tugas tersebut seksi ini mempunyai tugas :

1. Pemantauan dan penata usahaan pembayaran masa Pajak Penghasilan Badan
2. Penerimaan, penata usahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Badan
3. Penelaahan dan penyusunan laporan efektifitas pembayaran Masa Pajak Penghasilan Badan
4. Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan Badan

Wajib pajak yang tidak terdaftar dan yang tidak memasukkan Surat Pemberitahuan.

Seksi Pajak Penghasilan Badan Terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksana Pajak Penghasilan Badan I :
Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan, serta pemantauan dan penata usahaan Pembayaran Masa Pajak Penghasilan Badan
2. Koordinator Pelaksana Pajak Penghasilan Badan II :
Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan dan pelaksanaan sederhana Wajib Pajak.

f. Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan

Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan mempunyai tugas melakukan urusan Penata usahaan 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. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Seksi ini mempunyai fungsi :

1. Pemantauan dan penatausahaan pembayaran masa atau pemotongan dan pemungutan Pajak Penghasilan
2. Penerimaan, Penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa atas pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan
3. Penelaahan dan penyusunan Laporan efektifitas pembayaran Masa atas pemotongan dan pemungutan Pajak Penghasilan
4. Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pemotongan atas Pemungutan Pajak Penghasilan. Wajib pajak yang tidak terdaftar dan yang tidak memasukkan Surat Pemberitahuan.

Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksanaan Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan I:

Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan dan pengecekan

dan penyusunan Surat Pemberitahuan, serta pemantauan dan

penatausahaan pembayaran Masa Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan.

2. Koordinator Pelaksana Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan II:

Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan dan pelaksanaan dan pemeriksaan sederhana atas pelaksanaan Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan

g. Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya

Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya mempunyai tugas melakukan urusan Penata usahaan 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.

Untuk menyelenggarakan tugas Seksi ini mempunyai fungsi :

1. Pemantauan dan penatausahaan pembayaran masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak tidak Langsung Lainnya.
2. Penerimaan, Penata usahaan dan Pengecekan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Seksi Pajak Tidak Langsung Lainnya.

3. Penelaahan dan Penyusunan laporan perkembangan Pengusaha Kena Pajak dan kepatuhan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

- Konfirmasi Faktur Pajak
- Verifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pengusaha Kena Pajak yang tidak terdaftar dan yang tidak memasukkan Surat Pemberitahuan Masa.

Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksana Pajak Pertambahan Nilai Industri
Mempunyai tugas membantu urusan penatausahaan dan perekaman Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pengawasan pembayaran masa, konfirmasi faktur pajak, serta penatausahaan dan pelaksana pemeriksaan sederhana di sektor industri.
2. Koordinator Pelaksana Pajak Pertambahan Nilai Perdagangan ;
Mempunyai tugas membantu urusan penatausahaan dan perekaman Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak

Penjualan atas Barang Mewah, pengawasan pembayaran masa, konfirmasi faktur pajak, serta penata usahaan dan pelaksanaan pemeriksaan di sektor perdagangan.

3. Koordinator Pelaksana Pajak Pertambahan Nilai Jasa dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan dan perekaman Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pengawasan pembayaran masa, konfirmasi faktur pajak, serta penata usahaan dan pelaksanaan pemeriksaan sederhana di sektor jasa dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

h. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha utang pajak dan penagihan wajib pajak. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Seksi Penagihan ini mempunyai fungsi :

1. Penata Usaha Piutang Pajak
2. Penyiapan Teguran dan Pengurusan Penagihan Paksa

Seksi Pengihan ini terdiri dari :

1. Koordinasi Pelaksanaan Tata Usaha Piutang Pajak

Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran.

2. Koordinasi Pelaksana Penagihan Aktif

Mempunyai tugas membantu mempersiapkan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, Sita, Usulan Lelang dan dukungan penagihan lainnya.

i. Seksi Penerimaan dan Keberatan

Seksi Penerimaan dan Keberatan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha penerimaan, Restitusi. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Seksi Penerimaan dan Keberatan mempunyai fungsi :

1. Rekonsiliasi dan pengolahan surat setoran pajak
2. Penata usahaan dan penerimaan pajak
3. Pengurusan restitusi
4. Penyelesaian perselisihan pajak

Seksi Penerimaan dan Keberatan terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksana Tata Usaha dan Restitusi Pajak

Mempunyai tugas membantu urusan penata usahaan penerimaan pajak, pembukuan restitusi, pembuatan register pemindahan buku. Pengolahan dan penata usahaan bermacam-macam penerimaan pajak, penyiapan Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pajak.

2. Koordinator Pelaksanaan Keberataan Pajak Penghasilan

Mempunyai tugas membantu urusan penyelesaian keberatan, penyusunan uraian banding, peninjauan kembali dan sengketa pajak

3. Koordinator Pelaksanaan Keberatan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya

Mempunyai tugas membantu urusan penyelesaian keberatan, penyusunan uraian banding, peninjauan kembali Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

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, untuk menyelenggarakan tugas tersebut KAPENPA ini mempunya fungsi :

1. Penyuluhan Dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, serta Pajak Bumi dan Bangunan pada masyarakat.
2. Pelayanan konsultasi dibidang Pajak Pertambahan Nilai, Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan pada masyarakat.

Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan terdiri dari :

1. Koordinator Pelaksanaan Tata Usaha
Mencapai tugas membantu urusan Kepegawaian, Tata Usaha, Keuangan dan Rumah Tangga.
2. Koordinator Pelaksanaan Eksistensifikasi dan Monografi

Demikian permintaan keterangan dan sebagainya tidak berarti pemanggilan ke Kantor Pelayanan Pajak, tetapi Wajib Pajak datang ke Kantor Pelayanan Pajak bukan dipanggil melainkan mengantar / menyerahkan bukti - bukti dan keterangan lain yang diperlukan dalam penelitian material tersebut.

B. Model Dan Metode Sistem Informasi Manajemen

Dalam menjalankan pelaksanaan tugasnya Kantor Pelayanan Pajak Binjai melayani semua lapisan masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Binjai 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 Binjai 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 Binjai yang bermanfaat guna diambil tindak lanjutnya.

Dalam pengolahan data dan informasi, Kantor Pelayanan Pajak Binjai 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

UNIVERSITAS MEDAN AREA menggunakan 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. Proses Pengambilan 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 Binjai ada beberapa jenis keputusan yang dihasilkan, meliputi:

1. Keputusan Top Manajemen (Kepala Kantor)

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

2. Keputusan Middle Manajemen (Kepala Seksi)

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

3. Keputusan Lower Manajemen (Koordinator Pelaksana)

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:

- Standar waktu untuk penyelesaian suatu pekerjaan, standar hasil yang diperoleh, standard mutu, pelayanan dan sebagainya,
- Informasi mengenai kegiatan - kegiatan dan penjadwalan kegiatan,

sehingga dapat direncanakan segala sesuatu dengan baik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/4/24

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)4/4/24

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 Binjai 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 Binjai 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,
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/4/24

pengolahan dengan cara pembentukan dan pemeliharaan master file,

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)4/4/24

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

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 Kantor kepada pejabat yang mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab nantinya.

D. Jalur Langkah Komunikasi

Sistem komunikasi yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai adalah berdasarkan kerjasama dari setiap pegawai (bawahan) dengan atasan yang memiliki tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang berbeda.

Untuk menjalankan komunikasi tersebut kantor / organisasi menganut sistem komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi secara vertikal dilakukan dan dilaksanakan dalam sistem komunikasi formal dimana komunikasi dari atasan kepada bawahan berdasarkan dan berupa instruksi, petunjuk, penjelasan.

Sedangkan komunikasi antara bawahan kepada atasan berupa pemberian laporan pertanggung jawaban dari pelaksanaan tugas kepada kepala bagian dan kepala seksi.

Dengan adanya arus komunikasi timbal balik tersebut maka pimpinan dapat mengetahui apakah pesan – pesannya yang diberikan kepada bawahan dapat dimengerti, diterima dan dilaksanakan sehingga dapat terwujud suatu hasil maksimal dalam mencapai / meningkatkan kinerja seluruh seksi.

Sebaiknya para bawahan dapat melaksanakan tugas – tugasnya dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

baik dan jelas sehingga bentuk laporan dapat diterima oleh pimpinan. Dengan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

adanya komunikasi yang baik diharapkan tujuan kantor / organisasi akan dapat dicapai.

Untuk membina hubungan baik yang erat dan sehat serta teratur sehingga pada setiap bagian maupun keseluruhan unit kerja dalam kantor / organisasi, pimpinan mengadakan komunikasi secara horizontal dimana pada hubungan ini para individu atau antar seksi yang memiliki kedudukan yang sejajar melakukan hubungan dengan mengadakan suatu cara yang bersifat informal seperti mengadakan kegiatan olahraga, kegiatan arisan, rekreasi dan pertemuan pertemuan keluarga.

Komunikasi ini dilaksanakan tidak berdasarkan siapa yang seharusnya berbicara atau terhadap siapa, individu – individu tersebut berkomunikasi berdasarkan hubungan sosial dari pada anggota. Untuk melaksanakan komunikasi formal Kantor Pelayanan Pajak Binjai menggunakan media komunikasi berupa penyampaian informasi, instruksi, petunjuk – petunjuk terhadap para bawahan yang dilakukan oleh atasan dengan cara lisan, cara tulisan dan dibantu oleh alat – alat komunikasi.

Dengan cara lisan, komunikasi dilakukan dengan tatap muka berupa pemberitaan, pertemuan – pertemuan antar seksi / bagian, bentuk pidato pimpinan kepada para pegawai pada acara - acara tertentu dan pembicaraan melalui telepon dan alat komunikasi lainnya.

Guna memperlancar pelaksanaan tugas dan kegiatan sehari – hari serta

UNIVERSITAS MEDAN AREA

untuk arus komunikasi digunakan fasilitas komunikasi seperti telepon, surat, dan lain-lain.

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)4/4/24

telex dan faximile. Telepon digunakan untuk penyampaian berita – berita yang penting, untuk pemberitahuan yang sifatnya tidak mendesak maka dilakukan secara tertulis.

Facsimile digunakan seperti penggunaan telex tetapi berita yang dikirim biasanya datanya lebih lengkap dan terperinci dimana beritanya tidak hanya dalam bentuk tulisan, tetapi disertai dengan gambar dan diagram.

Dengan cara tertulis, komunikasi yang dilakukan menggunakan media melalui:

1. Perintah dan penjelasan tertulis.
2. Papan pengumuman.
3. Surat menyurat dan memo.
4. Publikasi – publikasi khusus berupa pesan – pesan dan berupa kebijaksanaan kantor / organisasi.

E. Hambatan–Hambatan Yang Dihadapi Dan Usaha Mengatasinya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan hambatan serta kendala yang dihadapi dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

Adapun hambatan - hambatan tersebut dilakukan oleh:

1. Pihak pimpinan.
2. Pihak pegawai.

Ad. 1. Pihak pimpinan.

Dalam hal ini pimpinan kurang menerangkan kebijaksanaan secara terbuka sehingga menyebabkan pegawai merasa enggan untuk menyampaikan masalah-masalah yang dihadapinya kepada pimpinan. Kemudian penggunaan bahasa oleh pimpinan dalam melakukan komunikasi selalu didasari pada tingkat pendidikan seperti penggunaan istilah - istilah dan pemakaian bahasa yang sulit dimengerti oleh para bawahan dalam menerima dan mendengarkannya.

Ad.2. Pihak pegawai..

Adapun hambatan dengan pegawai adalah masih kurangnya kesadaran tentang pemahaman dan arti pentingnya komunikasi, seperti pesan, dan atau perintah yang diterima serta kurangnya kemampuan dalam 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 yakni dengan mengadakan pengawasan, pendekatan serta mencari faktor - 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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bentuk struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Binjai 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.
5. Hubungan antara sistem informasi manajemen dengan komunikasi yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Binjai belum efektif dan efisien.

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 sistem 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

- Gordon B. Davis, **Management Information System**, Terjemahan Bob Widyahartono, **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen**, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta. 1995.
- _____, **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen**, Terjemahan Bob Widyahartono, Mida Surya Grafindo, 1995.
- Henry C. Lucass Jr. **Design Analysis and Implementation Information System, (Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi)**, Terjemahan Abdul Basith, Cetakan Ke-4, Bina Aksara, Jakarta, 1992.
- Herbert H. Simon, **Administrative Behaviour (Prilaku Administrasi)**, Terjemahan Bina Kawan Studi, Jakarta, 1996.
- J. Supranto. **Teknik Pengambilan Keputusan**, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1991.
- James G. Robin dan Barbara S. Jones, **Effective Communication For Today, Manager (Komunikasi Yang Efektif Untuk Pimpinan, Pejabat dan Usahawan)**, Terjemahan R. Turman Sirait, Penerbit Tulus Jaya, Jakarta, 1996.
- Phil Astrid S. Susanto, **Komunikasi Dalam Tiori dan Praktek**, Penerbit Bina Cipta, Bandung, 1995.
- Robert G. Murdick dan Joel E. Rosst. **Information System For Modren Management, (Sistem Informasi untuk Manajemen Modren)**. Terjemahan Bob Widyahartono, Cetakan Kelima, PT. Gelora Aksara Pertama, Erlangga, 1995.
- Vinzens Gasperz MS, **Sistem Informasi Manajemen Suatu Pengantar**, Penerbit CV. Armindo, Bandung, 1996.
- William S. Davis. **Information Processing System, (Sistem Pengolahan Informasi)**, Terjemahan Jhon. B. Pasaribu, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta, 1995.
- Winardi, **Teori Sistem Dan Analisa Sistem**, Penerbit Alumni, Bandung, 1995.
- T. Hani Handoko, **Mnajemen Umum**, Edisi II, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 1995.