

**PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
UNTUK MENINGKATKAN KOMUNIKASI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN
MEDAN**

Oleh
Parlagutan Simatopang
95 830 0255



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2004**

**PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
UNTUK MENINGKATKAN KOMUNIKASI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN
M E D A N**

SKRIPSI

Oleh :

Parlagutan Simatupang

No. Stb : 95 830 0255

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area*



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2004**

**Judul Skripsi : PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK
MENINGKATKAN KOMUNIKASI PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN MEDAN**

Nama Mahasiswa : PARLAGUTAN SIMATUPANG
Nomor Stambuk : 95 830 0255
Jurusan : Manajemen



**Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing**

Pembimbing I

Drs. Muslim Wijaya, SE, Msi

Pembimbing II

H. Syahriandy, SE, Msi

Mengetahui oleh :

Ketua Jurusan

Drs. H. Jhon Hardy, Msi

Dekan

H. Syahriandy, SE, Msi

RINGKASAN

Parlagutan Simatupang

PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KOMUNIKASI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MEDAN (Drs. Muslim Wijaya, SE, Msi Selaku Pembimbing I, H. Syuhriandy, SE, MSi, Selaku Pembimbing II).

Pajak Bumi dan Bangunan salah satu jenis pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia untuk memudahkan pengawasan dan koordinasi sesuai dengan SK Menteri Keuangan No. 94 / KMK / 01 / 1994, tanggal 29 Maret 1994, ditentukan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di seluruh Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kanwil Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan terdiri dari 7 (tujuh) seksi yang terdiri dari 6 (enam) seksi teknis ditambah 1 (satu) seksi tata usaha. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan mempunyai tugas untuk melaksanakan kegiatan operasional Direktorat Jenderal Pajak di bidang Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang wilayah kerjanya sudah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Tugas Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Medan secara umum adalah :

- a. Menyusun rencana kerja tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Melaksanakan kegiatan penata usahaan rumah tangga, kepegawaian dan keuangan dalam rangka menunjang tugas pokok .
- c. Mengelola data dan informasi Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
- d. Mengadakan pendataan objek dan subjek pajak serta mengadakan penilaian individual objek Pajak Bumi dan Bangunan, dan penyusunan klasifikasi NJOP PBB setiap tahun.
- e. Menetapkan Pajak Bumi dan Bangunan yang tertang setiap tahun.
- f. Menata usahakan piutang pajak, penerimaan, penagihan serta restitusi/komponen Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan .
- g. Menyelesaikan keberatan, uraian banding dan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
- h. Mengadakan koordinasi dengan instansi vertikal dan horizontal dengan membina kerjasama yang baik dalam pengolahan PBB dan BPHTB.
- i. Melaksanakan evaluasi dan pengawasan Kebijakan teknis di bidang PBB dan BPHTB.

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 dalam perusahaan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, masalah yang menjadi pokok bahasan tulisan ini adalah Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan instansi ini belum berjalan secara efektif dan efisien, sehingga penerimaan PBB dan BPHTB tidak sesuai dengan yang direncanakan.

Hipotesis penulis yaitu, jika perencanaan dan pengembangan perangkat sistem informasi manajemen efisien dan efektif maka penerimaan PBB dan BPHTB akan tercapai sesuai rencana yang ditetapkan.

Adapun Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan pada Kantor PBB Medan telah menggunakan peralatan komputer, telepon, faksimile dan peralatan lainnya. Berbagai informasi yang diperoleh pimpinan didapat dari bagian yang ada dalam perusahaan.

Perlu disadari untuk mengembangkan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan produktivitas di perusahaan bukanlah satu hal yang mudah karena perusahaan akan menghadapi hambatan - hambatan dalam mengembangkan sistem informasi manajemen perusahaan dan peningkatan produktivitas kantor.

Adapun hambatan - hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

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.

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 komunikasi yang efektif.

Saran penulis atas penelitian ini adalah 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 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 bumi dan bangunan 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

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkah, nikmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi. selaku Dekan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan sekaligus Pembimbing II.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, SE, Msi selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis membimbing penyelesaian karya tulis ini hingga selesai.
5. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama dibangku perkuliahan.

6. Kepada seluruh staf administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan pelayanan bagi penulis dalam bidang administrasi dengan baik.
7. Selinih keluarga yang tersayang yang telah memberi semangat dan dukungannya kepada penulis.
8. Bapak Tarmizi, Kepala KP.PBB Medan II yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengambil data serta dukungan morilnya untuk penyelesaian tulisan skripsi ini dan studi penulis.
9. Bapak Drs. Banggas Sitorus, MM Kepala KP. PBB Padang Sidempian yang telah memberikan izin dan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan studi.

Akhirnya penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Medan,
Penulis,

2004

[Parlaguten Simatupang]

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
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 Dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen	7
B. Pengertian Dan Fungsi Komunikasi	12
C. Kaitan Sistem Informasi Manajemen Dengan Komunikasi	17
D. Kaitan Sistem Informasi Manajemen Dengan Pengambilan Keputusan	29

BAB	III. KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan	33
	B. Pelaksanaan Sistem Komunikasi Yang Diterapkan	52
	C. Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengambilan Keputusan	55
	D. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektifitas Komunikasi	59
	E. Hambatan – Hambatan Yang Dihadapi Dan Usahan Mengatasinya	62
BAB	IV. ANALISIS DAN EVALUASI	64
BAB	V. KESIMPULAN DAN SARAN	71
	A. Kesimpulan	71
	B. Saran	71
	DAFTAR PUSTAKA	73

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 Bumi dan Bangunan (KP. PBB) Medan adalah instansi pemerintah yang didirikan untuk melayani semua kepentingan masyarakat mengenai Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Pada instansi ini seperti yang dijelaskan diatas tentunya dalam melaksanakan aktivitasnya tidak luput dari penggunaan sistem informasi yang merupakan komponen yang dapat membantu instansi di dalam pencapaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dan BPHNB sesuai dengan yang ditetapkan / direncanakan.

Alasan penulis memilih KP. PBB Medan sebagai objek penelitian, karena dianggap sudah cukup memadai dan kapasitas, disamping itu penulis memang bekerja di pada KP. PBB Medan ini, dengan diharapkan materi atau analisa yang ditulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

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

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.
- Panglaykim dan Hazil, **Manajemen Suatu Pengantar**, Edisi III, Penerbit Pembangunan, Jakarta, 1995.
- Phil Astrid S. Susanto, **Komunikasi Dalam Tiori dan Praktek**, Penerbit Bina Cipta, Bandung, 1995.
- Robert G. Murdick dan Joel E. Rost. **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.