

Analisis SIA Berupa POS PBB Terhadap Pemberian Keringanan Wajib Pajak Pada BPKAD Kota X

Javier Erlandaffa Satria Dwikamba¹, Neni Meidawati^{1*}

¹ Universitas Islam Indonesia

*Corresponding email: neni.meidawati@uii.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi dari penggunaan sistem informasi akuntansi (SIA) berupa penggunaan *payment online system* pajak bumi dan bangunan (POS PBB) terhadap pemberian keringanan wajib pajak. penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber dan data penelitian ini diperoleh dari instansi BPKAD kota Yogyakarta. Data penelitian dalam penelitian ini berupa wawancara dan observasi sebagai data primer dan dokumen sebagai data sekunder. hasil analisis penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Analisis Sistem Informasi Akuntansi Berupa Penggunaan *Payment Online System* Pajak Bumi Dan Bangunan terhadap Pemberian Keringanan Wajib Pajak Pada BPKAD Kota Yogyakarta berjalan dengan baik dan efisien, serta penyediaan menu yang sesuai dengan kegiatan pemberian keringanan PBB kepada wajib pajak mempermudah penelaah dalam melaksanakan kegiatan telaah berkas keringanan yang ada. Meskipun penggunaan aplikasi POS PBB sudah efisien, kendala penggunaan aplikasi tersebut masih dapat ditemukan baik itu berupa kesalahan sistem maupun kesalahan manusia. Untuk meminimalisir kendala tersebut, instansi BPKAD kota yogyakarta melakukan upaya berupa pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak; pelatihan terhadap satuan kerja; hingga kerjasama dengan bagian internal dan eksternal BPKAD kota Yogyakarta untuk mengatasi kendala dalam penggunaan aplikasi POS PBB.

Kata kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Pajak, Aplikasi

Abstract

This study aims to determine the efficiency of using an accounting information system (AIS) in the form of a payment online system for land and building tax (POS PBB) for providing taxpayer relief. The research conducted is descriptive research with a qualitative approach. The sources and data for this research were obtained from the BPKAD kota Yogyakarta. The research data in this study were interviews and observation as primary data and documents as secondary data. results of the analysis of this study, can be concluded that the Analysis of AIS in the Form of Using POS PBB for the Provision of Taxpayer Relief at BPKAD Kota Yogyakarta is running well and efficiently, and the provision of menus by the activities of providing PBB relief to taxpayers makes it easier reviewers in reviewing existing relief files. Even though the use of the PBB POS application is efficient, problems with using the application can still be found, both in the form of system errors and human errors. To minimize these obstacles, BPKAD Kota Yogyakarta made efforts in the form of procurement of hardware and software; training for work units; and collaboration with the internal and external parts of BPKAD kota Yogyakarta.

Keywords: Accounting Information System, Tax, Application

I. PENDAHULUAN

Saat ini, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan salah satu opsi dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Salah satu manfaat dari penggunaan sistem informasi diantaranya dapat mempermudah sebuah entitas untuk mengevaluasi bagaimana jalannya entitas, mengurangi kesalahan baik kesalahan yang disebabkan manusia, ataupun yang ditimbulkan oleh faktor yang lain. Penggunaan sistem informasi akuntansi juga dapat memengaruhi biaya yang seharusnya digunakan oleh sebuah entitas menjadi lebih efisien (Romney

& Steinbart, 2018). Penerapan SIA untuk pengelolaan pajak sangatlah penting, hal ini terbukti dari hasil penelitian Nuryana & Hendarsyah (2021), menyatakan bahwa pentingnya SIA diterapkan untuk pengelolaan pajak daerah dari pengumpulan data pajak, menginput dan memproses data sehingga menghasilkan informasi berupa laporan yang valid. Sejak otonomi daerah diberlakukan, tuntutan akuntabilitas terhadap lembaga pemerintahan terutama lembaga yang melakukan pengelolaan pendapatan asli daerah sangat disoroti oleh masyarakat. Akuntabilitas merupakan konsep dasar pelaporan keuangan di lembaga pemerintahan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mas'ut & Masrura (2018), memperoleh bukti bahwa terdapat pengaruh positif penerapan sistem informasi akuntansi terhadap akuntabilitas pendapatan pajak daerah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Sistem Informasi Monitoring Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Web sangat diperlukan, oleh karena itu diperlukan sistem terkomputerisasi dirancang dengan tujuan untuk memudahkan dalam memantau data pembayaran wajib pajak. Menurut Latowa et.al., (2020), Sistem Informasi Monitoring Pajak Bumi dan Bangunan dapat membantu dalam pemantauan data Pajak Bumi dan Bangunan pada setiap wajib pajak dengan cepat dan tepat. Pemerintah Daerah mengalami kesulitan untuk melakukan pemantauan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) baik bagi wajib pajak yang sudah melakukan kewajibannya atau yang belum, sehingga sistem informasi berbasis web sangatlah diperlukan.

Munculnya perubahan sistem pada proses keringanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang semula tidak menggunakan aplikasi kemudian berpindah ke penggunaan aplikasi *Payment Online System* (POS) PBB pada tahun 2020, memberikan dampak terhadap penggunaan sumber daya yang ada. Karyawan sebagai sumber daya manusia diharapkan dapat menyelesaikan kewajiban yang diserahkan kepadanya secara tepat waktu menggunakan data yang akurat dan relevan, oleh karena itu sistem informasi akuntansi mempunyai peran signifikan dalam mendukung karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya (Ainisha & Meidawati, 2022). Selain mengurangi kesalahan manusia yang terjadi, kinerja karyawan menjadi lebih cepat daripada sebelum menggunakan aplikasi. Wajib pajak yang seharusnya menunggu lebih lama saat tidak menggunakan aplikasi, kini dapat menunggu lebih cepat saat adanya penerapan POS PBB. Didukung dengan adanya penelitian mengenai penggunaan aplikasi sistem informasi akuntansi berupa penggunaan POS PBB dapat mempersingkat waktu yang ada dan menghemat tenaga yang tersedia (Anggraini, 2020).

Oleh karena penggunaan POS PBB yang baru digunakan oleh BPKAD kota Yogyakarta pada tahun 2020 sebagai bentuk dari efisiensi BPKAD dalam pengoptimalan pencatatan merupakan hal yang menarik untuk meneliti efisiensi dalam penerapan POS PBB tersebut. Oleh karena itu, tujuan penelitian untuk melakukan analisis Sistem Informasi Akuntansi Penggunaan POS PBB terhadap Pemberian Keringanan Wajib Pajak Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Menurut ahli, sistem informasi akuntansi adalah suatu proses yang menekankan pada pembuatan, penyajian dan perbaikan informasi kepada pihak pengambilan keputusan yang berwenang dalam menjalankan bisnis (Mulyadi, 2018). Selain itu, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem yang mengolah, menyimpan, mengumpulkan, dan mencatat data berupa informasi bagi pihak pengambil keputusan (Romney & Steinbart, 2018). Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi Akuntansi (SIA) adalah sistem yang terintegrasi satu sama lain dalam hal mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data dari berbagai proses transaksi, untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.

Siklus Pendapatan

Siklus pendapatan merupakan serangkaian kegiatan bisnis dan pemrosesan informasi secara ulang-berulang yang berhubungan dengan penyerahan barang atau jasa kepada pelanggan dan menerima pembayaran sebagai bentuk transaksi terhadap barang atau jasa tersebut (Mardi, 2014). Siklus pendapatan merupakan rangkaian aktivitas bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima kas sebagai pembayaran atas penjualan tersebut (Romney & Steinbart, 2018). Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Siklus Pendapatan merupakan kegiatan bisnis yang dilakukan secara terus-menerus secara berulang berkaitan dengan penyerahan barang atau jasa kepada pelanggan dan menerima pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan berkaitan dengan penyerahan barang atau jasa tersebut. Tujuan utama dari siklus pendapatan adalah menyediakan produk atau jasa pada tempat dan saat yang tepat sesuai dengan harga yang telah disepakati.

Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, yang tertuang dalam UU No. 28 Tahun 2007. Menurut ahli, pajak merupakan iuran yang diwajibkan oleh undang-undang yang diberikan kepada negara, baik orang pribadi maupun badan dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat sesuai dengan kebutuhan negara tanpa mendapat imbal hasil langsung (Mardiasmo, 2018). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayarkan kepada negara yang tidak memberikan imbalan secara langsung dan diatur dalam undang-undang dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan Asli Daerah atau PAD merupakan kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Republik Indonesia, 2009).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Merupakan pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan.

Kajian terdahulu

Menurut Putri, (2023), pembayaran melalui *sistem online* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak di BAPEPENDA UPT Tengah Kota Bandung. Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et al., (2021) yang melakukan penelitian tentang Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (E-PBB P2), menunjukkan bahwa ada peningkatan pendapatan walau tidak signifikan, akan tetapi dapat dibuktikan adanya penerimaan pendapatan yang lebih cepat ke Pemerintahan Daerah. Dua penelitian tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lutfiana et al., (2020) dan Tambunan (2020), yang menyatakan bahwa penggunaan Sistem Informasi Akuntansi memberikan dampak efektif dan efisien dalam mendukung operasional sebuah entitas. Lutfiana et al., (2020), dapat membuktikan bahwa penggunaan aplikasi SiLazisku pada Lazis Jateng cabang Solo memberikan dampak berupa peningkatan efisiensi dalam bekerja. Adapun Tambunan (2020) yang melakukan penelitian hubungan antara sistem informasi akuntansi penggajian dengan pengupahan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung, menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi penggajian dan pengupahan yang diterapkan dan diimplementasikan pada RSUD Tarutung sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Demikian juga penelitian

yang dilakukan oleh Purba, (2018) tentang sistem informasi akuntansi penggajian dan pengupahan: studi kasus pada sebuah rumah sakit, terbukti bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi penggajian dan pengupahan yang diterapkan sudah berjalan secara efektif dan efisien. Hal tersebut didukung dengan adanya dokumen, fungsi, jaringan prosedur dan pencatatan akuntansi sudah sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit.

II. METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian berdasarkan proses analisis yang tidak menggunakan angka atau parameter statistik untuk menjawab suatu penelitian. Selain itu, metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah mendeskripsikan secara jelas dan rinci dari data yang didapat (Alviolita & Yunus, 2021). Sumber dan data penelitian diperoleh dari instansi BPKAD kota Yogyakarta berupa data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan proses penelitian yang kompleks dengan melibatkan proses biologis dan psikologis. Penelitian ini sangat mengandalkan ingatan dan pengamatan dari peneliti. Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi tertentu. Wawancara merupakan tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih dengan maksud tertentu. Dokumentasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan mengumpulkan data-data yang sudah ada (Hardani et al., 2020). Wawancara juga merupakan kegiatan guna memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian dengan bertatap muka antara penanya dengan responden dengan panduan wawancara (Nazir, 2009). Dokumentasi merupakan kegiatan untuk memperoleh data dalam bentuk tertulis baik itu dalam bentuk arsip, buku, dokumen, gambar, dan angka yang memberikan dukungan terhadap penelitian (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data adalah proses mengolah data yang ada menjadi informasi yang bermanfaat bagi peneliti. Teknik analisis yang digunakan merupakan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan sistematis penggunaan sistem informasi akuntansi, bagaimana efisiensi penggunaan sistem informasi akuntansi, hambatan yang dilalui dalam penggunaan sistem informasi akuntansi dan upaya dalam mengatasi kendala dalam penggunaan sistem informasi akuntansi. Analisis didahului dengan pengumpulan informasi oleh peneliti di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah kota Yogyakarta dengan mengandalkan indra dari peneliti, baik itu didengar maupun dilihat peneliti. Kemudian, data yang diperoleh dianalisis sehingga menghasilkan informasi yang relevan. Dari hasil analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan yang logis disertai dengan saran atau masukan mengenai penggunaan sistem informasi akuntansi di instansi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah kota Yogyakarta.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan *Payment Online System* (POS)

Aplikasi *Payment Online System* Pajak Bumi bangunan atau POS PBB merupakan salah satu aplikasi atau sistem berbasis web yang digunakan oleh instansi BPKAD kota Yogyakarta sebagai sarana untuk membantu proses terkait PBB di kota Yogyakarta. Aplikasi sendiri merupakan sebuah perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu dan berfungsi untuk membantu kegiatan yang dilakukan oleh manusia (Huda & Priyatna, 2019). Penggunaan aplikasi POS PBB pada BPKAD kota Yogyakarta memiliki kegunaan sebagai berikut.

1. POS PBB digunakan sebagai alat input keringanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang diajukan oleh wajib pajak atau WP,
2. POS PBB digunakan sebagai sarana bagi penelaah untuk melihat rekam jejak dari berkas permohonan keringanan,

3. POS PBB digunakan sebagai alat bantu penelaah dalam mencetak surat pemberitahuan pajak terhutang atau SPPT dan surat lainnya.

SOP Pemberian keringanan terhadap Wajib pajak:

- a. **Pada tahap pertama, Wajib pajak memasukan berkas permohonan keringanan melalui loket pelayanan PBB yang dibawah sub bidang pelayanan, berada di Mal Pelayanan Publik, Balaikota Yogyakarta.**

Pada tahap ini, petugas loket melaksanakan pemeriksaan berkas sesuai dengan permohonan keringanan yang diajukan oleh wajib pajak . Berkas yang sudah lengkap kemudian dilanjutkan dengan input data kedalam sistem dan dilakukan rekapitulasi per harinya oleh petugas loket. Berdasarkan Peraturan Walikota (PERWAL) Yogyakarta Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 83 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Kota Yogyakarta, 2019), Sedangkan dokumen khusus yang wajib diajukan oleh wajib pajak dibagi menjadi beberapa kriteria, yaitu:

- 1) Umum: Wajib pajak memiliki surat pernyataan tidak mampu yang diketahui, ditandatangani dan dicap basah oleh lurah, RT, maupun RW.
- 2) Pensiunan maupun janda PNS maupun BUMN: Wajib pajak yang memiliki kriteria pensiunan wajib melampirkan Surat Keputusan (SK) Pensiun yang dikeluarkan oleh instansi terkait.
- 3) Veteran dan Janda Veteran: Wajib pajak dengan kriteria veteran atau janda veteran, wajib melampirkan Surat Keputusan (SK) Veteran yang dikeluarkan oleh instansi terkait.
- 4) Bangunan Cagar Budaya: Wajib pajak yang memiliki objek pajak berupa cagar budaya dapat melampirkan Surat Keputusan (SK) Cagar Budaya untuk mengajukan keringanan selama cagar budaya tidak digunakan sebagai kegiatan komersial.
- 5) KMS (Kartu Menuju Sejahtera): Wajib pajak Memiliki KMS yang dibagikan oleh pemerintah kota Yogyakarta.
- 6) Badan Usaha: Untuk badan usaha, Wajib pajak diminta untuk melampirkan laporan keuangan sederhana tahun sebelumnya dan akta pendirian sebagai bahan pertimbangan.

- b. **Pada tahap kedua, Berkas akan diberikan kepada Kepala Sub Bidang (Kasubid) penagihan.**

Kepala Sub Bidang (Kasubid) penagihan memberikan persentase berdasarkan berkas yang diberikan beserta dengan pertimbangan-pertimbangan sesuai dengan aturan yang ada berdasarkan kriteria dari wajib pajak permohonan tersebut. Wajib pajak mendapat persentase keringanan sesuai dengan hak yang dapat diperoleh oleh wajib pajak.

- c. **Pada tahap ketiga, Berkas dibagikan kepada Penelaah atau Analis Penagihan.**

Berkas dibagikan kepada Penelaah yang bertanggung jawab atas wilayah objek pajak tersebut, setiap Penelaah dapat memegang satu atau lebih berkas pengajuan keringanan. Berkas kemudian akan diinput kedalam sistem POS PBB bersamaan dengan persentase yang diberikan.

Untuk melakukan input data kedalam POS PBB, penelaah diharuskan masuk menggunakan akun khusus untuk melakukan input data berkas pengajuan keringanan. Setelah masuk, penelaah kemudian memilih menu pengurangan dan melakukan pencarian nomor pelayanan. Setelah penelaah menemukan nomor pelayanan, penelaah dapat melakukan input data disertai dengan pengecekan ulang berkas dan persentase yang sudah ditetapkan oleh kasubid penagihan. Data yang sudah diinput kemudian dilakukan proses hitung dan menghasilkan dokumen berupa draft berita acara, rancangan surat pengantar kepala BPKAD kepada walikota dan rancangan surat keputusan walikota. Dokumen-

dokumen tersebut nantinya dicetak oleh penelaah dan dimasukkan kedalam berkas wajib pajak agar dapat melanjutkan tahap berikutnya.

d. Pada tahap keempat, verifikasi berkas oleh atasan.

Berkas permohonan yang sudah dilengkapi lampiran dokumen pada tahap sebelumnya, kemudian diberikan kepada Kepala Sub Bidang (Kasubid) penagihan untuk dilakukan pengecekan pada berkas keringanan. Berkas keringanan yang sudah dilakukan pengecekan oleh kasubid kemudian diparaf dan dilanjutkan pemberian berkas kepada Kepala Bidang (Kabid) P4.

Berkas yang diterima oleh kabid kemudian dilakukan pengecekan kembali untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan pada berkas keringanan yang diajukan. Berkas yang sudah dilakukan pengecekan kemudian diberi paraf dan diserahkan kepada Kepala Badan (Kaban).

Berkas yang diterima Kaban kemudian dilakukan pengecekan kembali untuk memastikan bahwa berkas yang diajukan sudah sesuai dan tidak ada kesalahan pada berkas. Berkas yang sudah sesuai kemudian diberi paraf untuk membuktikan bahwa berkas pengajuan keringanan sudah sesuai. berkas pengajuan keringanan yang sudah sesuai dan diparaf kemudian diberikan kepada bagian sekretaris BPKAD untuk melanjutkan proses selanjutnya.

e. Pada tahap kelima, berkas diberikan kebagian Sekretaris BPKAD.

Berkas yang sudah diparaf kemudian diberikan kepada bagian sekretaris untuk diserahkan kepada walikota agar draft Surat Keputusan (SK) walikota pada berkas tersebut dapat ditandatangani. Berkas pengajuan keringanan yang sudah ditandatangani oleh walikota kemudian diserahkan kembali kepada bagian sekre BPKAD.

Setelah menerima kembali berkas pengajuan keringanan, bagian sekretaris bertugas untuk mengirimkan SK asli kepada wajib pajak selaku pemohon dan memperbanyak salinan SK yang sudah selesai proses pengajuan keringanan yang kemudian akan diberikan kepada sub bidang penagihan sebagai bahan rekapitulasi dan arsip.

Efisiensi penggunaan POS PBB

Sistem informasi akuntansi berupa penggunaan Aplikasi *Payment Online System* (POS) PBB merupakan sebuah sistem yang menunjang kegiatan pemberian keringanan pada instansi BPKAD kota Yogyakarta untuk membantu mengurangi kesalahan pada pencatatan yang sering terjadi disebabkan oleh *human error* dalam proses pemberian keringanan terhadap wajib pajak sekaligus sebagai sarana penyimpanan data yang diajukan oleh wajib pajak di kota Yogyakarta. Efisiensi merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengerjakan sesuatu kegiatan secara tepat dengan memaksimalkan penggunaan waktu, biaya dan tenaga (Dindayani, 2019).

Penerapan penggunaan POS PBB sangat membantu dalam memaksimalkan penggunaan sumber daya berupa tenaga, biaya dan waktu. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan pegawai BPKAD kota Yogyakarta.

“Secara keseluruhan, penggunaan sumber daya sudah efisien baik itu secara waktu, tenaga dan biaya. Ketika adanya sistem, waktu untuk memproses telaah berkas menjadi lebih cepat daripada sebelum adanya sistem Payment Online System. Secara biaya, karena sudah berkurangnya error yang terjadi dapat mengurangi

biaya untuk mencetak ulang dari dokumen atau berkas yang salah cetak.” - Petugas analis penagihan pajak (2023)

Selain itu, dengan adanya aplikasi POS PBB, pegawai BPKAD dapat melakukan proses keringanan yang diajukan oleh wajib pajak dengan waktu yang lebih singkat sehingga pegawai instansi BPKAD dapat memanfaatkan waktu yang ada dengan melakukan pekerjaan lain sesuai dengan tupoksi yang ada.

“Ya dengan menggunakan SIA pemberian keringanan sangat efisien, baik untuk proses telaah, proses penerbitan surat jawabannya, dan jumlah penelaah yang mengampu. Secara SDM, pos pbb sudah cukup efisien karena setiap satu orang dapat mengampu lebih dari satu wilayah yang dapat ditelaah selain itu, waktu yang digunakan lebih cepat sehingga dapat mengerjakan pekerjaan lain selain kegiatan pemberian telaah berkas”. Pelaksana, analis penagihan pajak (2023)

Kehadiran POS PBB yang sangat membantu, tentunya disertai dengan kesesuaian penerapan sistem POS PBB dengan ketentuan SOP yang ada, dengan kesesuaian tersebut, data yang dihasilkan merupakan data yang sesuai dan menunjang dalam kegiatan proses keringanan wajib pajak.

“Sudah efisien dan efektif untuk menunjang kegiatan pencatatan dan pemberian keringanan pos pbb karena dengan adanya pos pbb pekerjaan menjadi lebih mudah serta menjadi lebih tertata, aplikasi pos pbb juga sudah memenuhi SOP yang sudah ada. Oleh karenanya semua pekerjaan sudah dilakukan dg baik dan sesuai dengan SOP.” - Petugas, Pengolah data penagihan pajak (2023)

“Sudah cukup efisien dilihat dari segala informasi yang kami butuhkan sudah cukup untuk bisa bisa mencakup dalam sistem tersebut dan juga dalam penggunaannya juga sudah cukup membantu kami sebagai petugas dan juga dalam hal ketepatan waktu juga sudah cukup efisien.” Petugas, Pengolah data penagihan pajak (2023)

Meskipun begitu, walau penggunaan biaya sudah cukup efisien, penggunaan POS PBB tidak serta merta mengurangi penggunaan kertas di lapangan sehingga secara pemanfaatan waktu dan biaya kurang optimal.

“Secara material masih belum maksimal karena banyak menggunakan kertas. Secara SDM, pos pbb sudah cukup efisien karena setiap satu orang dapat mengampu lebih dari satu wilayah yang dapat ditelaah.” Petugas, Pengelola penagihan dan pengawasan.

Berdasarkan fakta dari hasil wawancara di lapangan, didapatkan bahwa penggunaan sistem informasi berupa penggunaan POS PBB sangat membantu pegawai BPKAD Kota Yogyakarta dalam melakukan kegiatan pemberian keringanan kepada wajib pajak dengan efisien. Hal tersebut didukung dengan proses pemberian keringanan yang lebih cepat dan meminimalisir penggunaan biaya dalam penggunaan kertas meskipun kurang maksimal dan kebijakan pengembalian amanah Kota Yogyakarta.

Hambatan

Meski penggunaan aplikasi POS PBB sudah cukup efisien, ditemukan beberapa hambatan yang terjadi selama penggunaan aplikasi POS PBB. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan yang dialami diantaranya sebagai berikut:

- a. Belum tersedianya perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung perpindahan menuju aplikasi POS PBB.
- b. Sumber daya manusia yang kurang memahami cara penggunaan *payment online system*.

- c. Kemampuan penguasaan terhadap SIA masing-masing penelaah berbeda sehingga saat pertama sistem ini digunakan masih terdapat ketidakseragaman dalam proses pemberian keringanan PBB-P2, yaitu beberapa penelaah sudah dapat mengaplikasikan penggunaan sistem tersebut dan beberapa penelaah masih melakukan secara manual.
- d. Tingkat ketelitian masing-masing penelaah berbeda, sehingga walaupun telah diberikan menu menu yang *simple*, masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam proses pemberian keringanan PBB-P2. Contohnya adalah pemberian keringanan dikabulkan atau ditolak, penelaah bisa memilih pilihan tersebut, namun masih ada beberapa yang salah dalam memilih opsi tersebut, misal diberikan 0% namun dipilih dikabulkan yang seharusnya ditolak.
- e. Belum sempurnanya SIA saat pertama kali diluncurkan, sehingga pengguna masih kesulitan dalam menyajikan beberapa laporan yang dibutuhkan seperti berapa permohonan yang dikabulkan dan ditolak
- f. Belum terhubungnya SIA khusus pemberian keringanan dengan SIA untuk penerimaan berkas yang ada di loket pelayanan, sehingga terjadi *double* pekerjaan yang dilakukan oleh petugas loket dan penelaah keringanan.
- g. Aplikasi POS PBB hanya dapat menggunakan jaringan internal, sehingga tidak dapat digunakan diluar area BPKAD.
- h. Apabila aplikasi POS PBB mengalami *error* pada jaringan internal, aplikasi POS PBB tidak bisa digunakan sama sekali.
- i. Terjadi *error* pada nomor layanan sehingga nomor layanan tidak ditemukan,
- j. Terjadi perhitungan keringanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang diberikan.
- k. Terjadi *error* pada sistem saat meng-*entri* nomor pelayanan sebagai akses untuk bisa memproses keringanan, sehingga aplikasi POS PBB tidak bisa dibuka saat melakukan input nomor pelayanan.
- l. Adanya wajib pajak yang belum melunasi tunggakan pajak PBB tahun sebelumnya, sehingga berkas yang diajukan tidak dapat diproses.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor hambatan yang terjadi selama penggunaan POS PBB banyak disebabkan oleh faktor sistem yang mengalami *error* pada saat sinkronisasi nomor pelayanan, sehingga menyebabkan penggunaan sumber daya yang berlebih saat akan melakukan proses pemberian keringanan. Meskipun begitu, faktor dari kesalahan manusia juga terjadi dikarenakan kurang telitinya penelaah ketika melakukan kegiatan pemberian keringanan.

Upaya

Untuk mengatasi hambatan tersebut, instansi BPKAD tentunya melakukan berbagai upaya agar hambatan yang terjadi dapat berkurang, diantara usaha yang dilakukan oleh BPKAD adalah sebagai berikut :

- a. Diadakan pengadaan perangkat keras dan lunak.
- b. Dilakukan pelatihan penggunaan SIA secara intensif.
- c. Dilakukan pengendalian atau koreksi di tingkat Kasubbid.
- d. Dilakukan penyempurnaan menu-menu tambahan yang dibutuhkan dilakukan secara bertahap.
- e. Dibangun aplikasi *E-PBB* keringanan yang menyatukan SIA penerimaan berkas dengan pemberian keringanan.
- f. Untuk jaringan dikelola oleh kominfo, apabila terjadi *error* akan diatasi oleh kominfo.
- g. Dilakukan sinkronisasi data, jika ditemukan kembali kasus ketidaksamaan data sudah ada menu sinkronisasi nomor pelayanan sehingga dapat disinkronisasikan oleh penelaah.
- h. Bekerja sama dengan loket pelayanan untuk menyelesaikan masalah nomer pelayanan, bila tidak bisa diselesaikan maka akan diberikan nomor pelayanan baru dan menghapus nomor pelayanan yang bermasalah.

- i. Analisis penagihan melakukan penggantian persenan yang salah dengan menggunakan menu edit agar pemberian keringanan dapat disesuaikan dengan keputusan yang diberikan.
- j. Berkonsultasi dengan *vendor* aplikasi dalam mencari jalan keluar atas kendala yang terjadi.
- k. Menghubungi bagian IT agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

Berdasarkan poin-poin diatas, dapat dianalisis bahwa BPKAD Kota Yogyakarta sudah melakukan berbagai upaya seperti pengadaan sumberdaya pendukung berupa perangkat keras maupun perangkat lunak, pelatihan SDM, hingga bekerjasama dengan internal dan eksternal BPKAD Kota Yogyakarta untuk mengatasi permasalahan pada POS PBB. Upaya-upaya ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dari penggunaan aplikasi POS PBB pada BPKAD Kota Yogyakarta dalam melakukan proses keringanan yang diajukan oleh wajib pajak.

IV. KESIMPULAN

Aplikasi *Payment Online System* Pajak Bumi Bangunan atau POS PBB merupakan salah satu aplikasi penting yang digunakan oleh instansi BPKAD kota Yogyakarta sebagai sarana untuk membantu proses terkait pembayaran PBB di Kota Yogyakarta. Berdasar hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi Berupa Penggunaan *Payment Online System* Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pemberian Keringanan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta berjalan dengan efektif dan efisien, serta penyediaan menu yang sesuai dengan kegiatan pemberian keringanan PBB kepada wajib pajak mempermudah penelaah dalam melaksanakan kegiatan telaah berkas keringanan yang ada. Meskipun penggunaan aplikasi POS PBB sudah efisien, kendala penggunaan aplikasi tersebut masih dapat ditemukan baik itu berupa kesalahan sistem maupun kesalahan manusia (*human error*). Untuk meminimalisir kendala tersebut, instansi BPKAD Kota Yogyakarta melakukan upaya berupa pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak; pelatihan terhadap satuan kerja; hingga kerjasama dengan bagian internal dan eksternal BPKAD Kota Yogyakarta untuk mengatasi kendala dalam penggunaan aplikasi POS PBB.

Berdasarkan analisis penelitian ini, instansi BPKAD Kota Yogyakarta untuk mengintegrasikan aplikasi POS PBB dengan aplikasi yang lain untuk meminimalisir penggunaan kertas dan mengurangi kemungkinan berkas yang hilang selama proses pemberian keringanan wajib pajak. Agar dilakukan pengecekan kembali oleh penelaah mengenai pemberian keringanan terhadap wajib pajak untuk mengurangi penggunaan kertas secara berulang yang disebabkan oleh *human error*. Di samping hal tersebut, dilakukan evaluasi sistem agar aplikasi POS PBB dapat diakses di luar area BPKAD Kota Yogyakarta sehingga penelaah dapat melakukan proses pemberian keringanan dimana saja dengan memanfaatkan teknologi berupa VPN (*Virtual Private Network*) untuk menjaga keamanan data POS PBB.

REFERENSI

- Ainisha, A. A., & Meidawati, N. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 19(1).
- Alviolita, F., & Yunus, M. (2021). Analisis atas Efisiensi dan Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit dalam Pengendalian Intern (Surabaya Suites Hotel di Plaza Boulevard, Surabaya). *UBHARA Accounting Journal*, 1(1).

- Anggraini, L. (2020). Analisis Payment Online System Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. *Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau*.
- Dindayani, N. (2020). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Dalam Menunjang Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Pengendalian Intern Pada Pt Optik Tunggal Sempurna Cabang Mall Ratu Indah. *Economics Bosowa*, 5(003).
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *Systematics*, 1(2).
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Kota Yogyakarta. (2019). Peraturan Walikota (PERWAL) Yogyakarta nomor 96 tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 83 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.
- Latowa, F, S, M., Lahinta, A., & Kaluku, M, R, A. (2020). Sistem Informasi Monitoring Pajak Bumi Dan Bangunan Berbasis Web. *Jambura Journal Of Informatics*, 2(2).
- Lutfiana, L., Putri, I. M., & Fajriyah, A. N. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Di Lazis Jateng Cabang Solo. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 3(1).
- Mardi. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mas'ut & Masrura, A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Akuntabilitas Pendapatan Pajak Daerah Di Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM)*, 5(1).
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan edisi terbaru 2018*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi. (2018). *Sistem Akuntansi* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuryana, R, M., & Hendarsyah, D. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kelebihan Bayar Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1).
- Purba, D, H, P. (2018). Sistem informasi akuntansi penggajian dan pengupahan: Studi kasus pada sebuah rumah sakit. *Jurnal Manajemen*, 4(1).
- Putri, A. N. I. A. (2023). Pengaruh pembayaran sistem online terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(7).
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems (Fourteenth Edition)* (14th ed.). Pearson Education Limited.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. *Bandung: Alfabeta*.
- Tambunan, L. T. (2020). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penggajian dan Pengupahan Secara Efektif Dan Efisien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 5(4).
- Wijayanti, P. F., Nuraina, E., & Astuti, E. (2021). Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (E-PBB P2). *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 11(2).