

PENILAIAN KEMATANGAN TATA KELOLA SISTEM INFORMASI/TEKNOLOGI INFORMASI KANTOR PELAYANAN PAJAK MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 4.1 (STUDI KASUS: E-SPT KPP PRATAMA SALATIGA)

Ery Wijaya Sembiring¹⁾, Agustinus Fritz Wijaya²⁾ Augie David Manuputty³⁾

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Jalan Diponegoro No. 52-60, Salatiga 50711, Telp: (0298) 321212, Indonesia

E-mail: 682011046@student.uksw.edu¹⁾, agustinus.wijaya@staff.uksw.edu²⁾,
augie.manuputty@staff.uksw.edu³⁾

Abstrak

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga telah menerapkan Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI) dalam menunjang proses bisnis di organisasi. Namun, saat ini penerapan SI/TI yang ada di organisasi dinilai masih belum optimal dikarenakan manajemen KPP Pratama Salatiga belum mampu mengendalikan resiko-resiko yang timbul akibat adanya penerapan SI/TI. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu penilaian terhadap kematangan tata kelola SI/TI dengan tujuan untuk mengetahui kesiapan organisasi dalam melakukan pengelolaan SI/TI, tingkat kepedulian seluruh stakeholder di organisasi tentang kondisi penerapan SI/TI yang ada saat ini. Salah satu SI/TI yang diterapkan di KPP Pratama Salatiga yaitu e-SPT (electronic SPT) untuk mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPT secara berkala. Guna melakukan penilaian kematangan tata kelola SI/TI terhadap e-SPT, maka diperlukan sebuah standar, yaitu framework COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and Related Technology) pada domain Deliver and Support (DS) dengan fokus terhadap dukungan dan layanan TI yang terdapat di KPP Pratama Salatiga, sehingga dapat dilihat sudah sejauh mana organisasi mampu menggunakan e-SPT tersebut. Hasil penilaian terhadap tingkat kematangan tata kelola SI/TI e-SPT dapat bermanfaat dan digunakan oleh KPP Pratama Salatiga dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Penilaian Kematangan, Tata Kelola, Sistem Informasi, Teknologi Informasi, e-SPT, Framework COBIT 4.1.

Abstract

Pratama Tax Office Salatiga has implemented Information Systems / Information Technology (IS / IT) in supporting business processes in the organization. However, the current implementation of IS / IT in the organization is still considered not optimal because the Pratama Tax Office Salatiga management has not been able to control the risks arising from the implementation of IS / IT. Therefore, we need a governance maturity assessment of IS / IT in order to determine the readiness of the organization in managing IS / IT, the level of concern of all stakeholders in the organization about the condition of the application of SI / IT today. One IS / IT implemented in Pratama Tax Office Salatiga namely e-SPT (electronic SPT) to facilitate taxpayers in the SPT regularly. In order to assess the maturity of governance IS / IT for e-SPT, it would require a standard, namely framework COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and Related Technology) on the domain Deliver and Support (DS) with a focus on support and IT services contained in Pratama Tax Office Salatiga, so it can be seen the extent to which an organization is able to use the e-SPT. The results of an assessment of the maturity level of governance / IT e-SPT can be beneficial and digunakan by Pratama Tax Office Salatiga in improving services to the community.

Keywords: Maturity Assessment, Governance, Information System, Information Technology, e-SPT, COBIT 4.1 Framework.

1. PENDAHULUAN

Peran Teknologi Informasi (TI) dalam dunia perpajakan sangat penting dalam menunjang proses bisnis, hal ini dapat dilihat dengan adanya modernisasi dalam proses pelaporan pajak. Seiring dengan adanya motto “go green” yang telah dicanangkan oleh pemerintah maka dari itu melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Salatiga dapat bersinergi terhadap proses pelaporan pajak yang semula manual beralih ke komputerisasi. Penyampaian SPT secara manual yang dilakukan oleh wajib pajak kepada pihak KPP Pratama belum sepenuhnya dilakukan secara optimal karena terdapat beberapa temuan yang menyangkut mengenai proses input data yang masih terdapat kesalahan, menunggu proses pengolahan data pajak serta kurangnya efisien dan efektifnya waktu. Maka dari itu untuk mendukung proses ke arah yang lebih moderen perlu adanya penerapan TI. Penerapan TI yang sudah ada saat ini adalah pelaporan pajak dengan menggunakan sistem elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT). Sistem Informasi (SI) e-SPT memudahkan bagi wajib pajak dan bagi pengelola dalam mengolah data serta memberikan kepercayaan dan mendidik masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terhadap administrasi perpajakan. SI e-SPT merupakan salah satu media pendukung yang dibangun oleh Kementerian Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam peran pelaporan sistem administrasi perpajakan secara modern yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian secara berkala dan *real time* yang dapat diakses melalui *website* (<http://www.pajak.go.id>), yang mana berisi dua yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan [1].

Namun, saat ini penerapan SI e-SPT dinilai masih belum optimal dikarenakan manajemen KPP Pratama Salatiga belum mampu mengendalikan resiko-resiko yang timbul akibat adanya penerapan SI e-SPT tersebut. Adapun resiko-resiko yang timbul antara lain: belum adanya perencanaan sumber daya manusia (SDM) guna mengelola SI e-SPT serta belum adanya dokumentasi yang lengkap terkait pengoperasian e-SPT. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu penilaian terhadap kematangan tata kelola SI/TI khususnya terkait SI e-SPT dengan tujuan untuk mengetahui kesiapan organisasi dalam melakukan pengelolaan aplikasi, serta guna mengetahui tingkat kepedulian seluruh *stakeholder* di organisasi tentang kondisi penerapan SI/TI secara keseluruhan yang ada saat ini. Penerapan tata kelola SI/TI, pada proses bisnis suatu organisasi akan menjadi jauh lebih transparan yang bertujuan memastikan kesesuaian penerapan TI dengan dukungan terhadap pencapaian dan keselarasan antara tujuan bisnis dan tujuan TI sehingga diharapkan akan memberikan solusi SI/TI yang berkualitas serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan terhadap wajib pajak. Salah satu standar dalam melakukan Tata Kelola SI/TI yang ada di organisasi adalah dengan menggunakan sebuah *tools* yaitu *framework* COBIT 4.1 (*Control Objectives for Information and Related Technology*). Standar ini dikeluarkan oleh ICASA (*Information Audit and Control Association*). *Framework* COBIT 4.1 dapat membantu manajemen organisasi untuk mengetahui dan kontrol resiko bisnis akibat penggunaan SI/TI [2]. Selain itu, menggunakan *framework* COBIT sebagai salah satu dengan tujuan utama menyediakan kebijakan-kebijakan yang jelas dan *best practice* untuk membantu organisasi dalam tujuan bisnisnya. Berdasarkan paparan tersebut, maka dalam penelitian ini akan dilakukan penilaian terhadap tingkat kematangan tata kelola SI/TI pada KPP Pratama Salatiga, yang nantinya akan menjadi jembatan antara tujuan bisnis dan tujuan TI dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi di KPP Pratama Salatiga.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai tata kelola TI pernah dilakukan dengan judul “*Mengukur Korelasi Antara Tingkat Kemapanan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Produktivitas Perusahaan*” adalah penelitian melihat korelasi antara tingkat kemapanan suatu perusahaan dalam penyelarasan strategi SI/TI dengan strategi bisnis dan produktivitas perusahaan tersebut dengan *framework* COBIT menggunakan pengukuran *Total Factory Productivity* (TFP), melalui pengujian statistik non-parametrik dengan koefisien korelasi peringkat Spearman yang ditemukan positif antara tingkat kemapanan perusahaan dalam menyelaraskan strategi SI/TI dengan strategi bisnis dan produktivitas perusahaan dan dapat disimpulkan bahwa dampak tingkat kemapanan penyelarasan strategi SI/TI melalui tata kelola TI terhadap produktivitas dalam suatu organisasi tidak selalu dapat diukur dengan membandingkan keduanya dalam periode tahun yang sama [3].

Penelitian yang masih ada keterkaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan ini yang berjudul “*Analisis Tata Kelola TI di Kabupaten Semarang Menggunakan COBIT 4.1 Domain Plan and Organize (Studi Kasus: Bagian PDE Kabupaten Semarang)*” dimana dijelaskan bahwa Pelaksanaan *IT Governance* di Kabupaten Semarang yang terjadi ketidaksesuaian antara pelaksanaan dan perencanaannya, maka dari itu penelitian ini menyajikan analisis tata kelola TI di Kabupaten Semarang menggunakan COBIT 4.1 *Domain Plan and Organize* dengan *Capability Maturity Model* yang dalam pembahasan penelitian ini memeriksa tingkat kematangan atau kesiapan pemerintah dalam pengelolaan TI ditinjau dari perencanaan yang menghasilkan *output* berupa hasil rekomendasi dari analisa kesenjangan yang terjadi sehingga *IT Governance* dapat diimplementasikan berdasarkan perencanaan yang matang [4].

Tata Kelola TI (*IT Governance*), memiliki cakupan definisi yang luas meliputi sitem informasi, teknologi dan komunikasi, bisnis dan hukum serta isu lain yang melibatkan seluruh komponen perusahaan antara lain; pemilik kepentingan (*stakeholder*), pengguna TI bahkan pemeriksa SI/TI. Secara umum tata kelola TI adalah upaya menjamin pengelolaan TI agar mendukung bahkan selaras dengan strategi bisnis suatu perusahaan atau organisasi yang dilakukan oleh direksi, manajemen eksekutif, dan manajemen TI [5].

Penilaian tingkat kematangan adalah untuk mengetahui bagaimana kesiapan suatu organisasi dalam melakukan pengelolaan TI, tingkat kepedulian (*awareness*) seluruh *stakeholder* (semua pihak terkait) tentang kondisi penerapan TI yang ada saat ini [6].

Framework COBIT adalah berupa kerangka kerja untuk pengendalian pada suatu organisasi yang berada pada tatanan tentang Tata Kelola SI/TI, hal ini dapat dilihat *framework COBIT* dapat membantu manajemen organisasi untuk mengetahui dan mengontrol risiko bisnis akibat penggunaan SI/TI. *Framework COBIT* merupakan *a set of best practices (framework)* bagi pengelolaan TI (*IT Governance*) [7]. Untuk perumusan *IT Governance* yang tepat, digunakan alat bantu berstandar internasional salah satunya COBIT 4.1 yang merupakan sekumpulan praktek terbaik yang telah dilakukan *IT Governance* yang mampu membantu auditor manajemen dan pengguna dalam rangka menjembatani kesenjangan antara risiko bisnis, kebutuhan pengendalian dan permasalahan teknis [8]. *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)* 4.1 merupakan sekumpulan dokumentasi dan panduan yang mengarahkan pada *IT Governance* yang dapat membantu auditor, manajemen, dan pengguna (*user*) untuk menjembatani pemisah antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan permasalahan-permasalahan teknis. COBIT disusun oleh the *IT Governance Institute (ITGI)* yang merupakan bagian dari *Information Systems Audit and Control Association (ISACA)*. COBIT 4.1 adalah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *Information Technology Governance* yang digunakan untuk membantu auditor, manajemen dan pengguna untuk menjembatani *gap* antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis [8].

Framework COBIT menjadi pedoman yang dapat diandalkan untuk mengelola TI dalam rangka menunjang kinerja dan proses bisnis perusahaan, selain itu juga membantu auditor, pengguna dan manajemen untuk menjembatani *gap* antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis TI yang mungkin muncul. Saat ini *framework COBIT* memang telah memiliki versi 5.0 yang telah membagi tata kelola TI (*IT Governance*) dengan tata kelola manajemen (*Management Governance*), namun dalam penelitian ini digunakan *framework COBIT* 4.1 yang dirasa masih optimal untuk melakukan penilaian terhadap kinerja SI yang merupakan bagian dari *IT Governance* [9]. Adapun *framework COBIT* secara keseluruhan terdiri atas arahan seperti: a). *Control Objectives*, yang terdiri atas empat tujuan pengendalian tingkat tinggi yang tercermin dalam empat domain; b) *Audit Guidelines*, berisi 318 tujuan pengendalian bersifat rinci; c). *Management Guidelines*, berisi arahan, baik secara umum dan spesifik mengenai hal-hal yang menyangkut kebutuhan manajemen. COBIT versi 4.1 dalam dasar pengauditannya membagi organisasi menjadi empat domain utama yaitu: *Plan and Organize (PO)*, *Acquire and Implement (AI)*, *Deliver and Support (DS)*, dan *Monitor and Evaluate (ME)*.

RACI adalah singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*. Secara sederhana RACI menerangkan siapa saja yang terlibat dalam suatu tindakan pada sebuah organisasi baik perusahaan maupun pemerintahan. RACI biasa digunakan dalam manajemen risiko suatu organisasi untuk lebih meningkatkan kinerja organisasi tersebut seperti pada Gambar 1. RACI memiliki definisi yang lebih spesifik yaitu:

- *Responsible*: orang yang melakukan suatu kegiatan atau melakukan pekerjaan.
- *Accountable*: orang yang akhirnya bertanggung jawab dan memiliki otoritas untuk memutuskan suatu perkara.
- *Consulted*: orang yang diperlukan umpan balik atau sarannya dan berkontribusi akan kegiatan tersebut.
- *Informed*: orang yang perlu tahu hasil dari suatu keputusan atau tindakan.

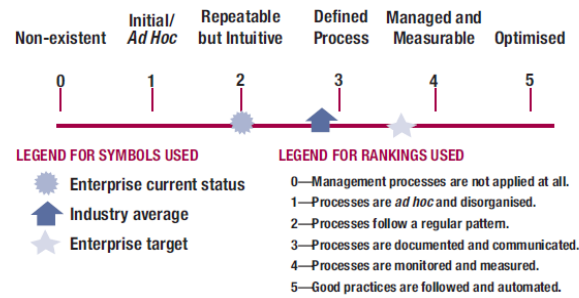
Activities	Functions										
	CEO	CFO	Business Executive	CIO	Business Process Owner	Head Operations	Chief Architect	Head Development	Head IT Administration	PMO	Compliance, Audit, Risk and Security
Link business goals to IT goals.	C	I	A/R	R	C						
Identify critical dependencies and current performance.	C	C	R	A/R	C	C	C	C	C		C
Build an IT strategic plan.	A	C	C	R	I	C	C	C	C	I	C
Build IT tactical plans.	C	I		A	C	C	C	C	C	R	I
Analyse programme portfolios and manage project and service portfolios.	C	I	I	A	R	R	C	R	C	C	I

A RACI chart identifies who is Responsible, Accountable, Consulted and/or Informed.

Gambar 1. RACI Chart

COBIT mempunyai model kematangan (*maturity models*) untuk mengontrol proses-proses TI dengan menggunakan metode penilaian (*scoring*) sehingga suatu organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya dari skala *non-existent* sampai dengan *optimised* (dari 0 sampai 5), yaitu 0-Non Existent, 1-Initial, 2-Repetable, 3-Defined, 4-Managed and Measurable, 5-Optimized. Pendekatan ini diambil berdasarkan *Maturity Model Software Engineering Institute*. Penilaian *Maturity Model* ditunjukkan pada Gambar 2.

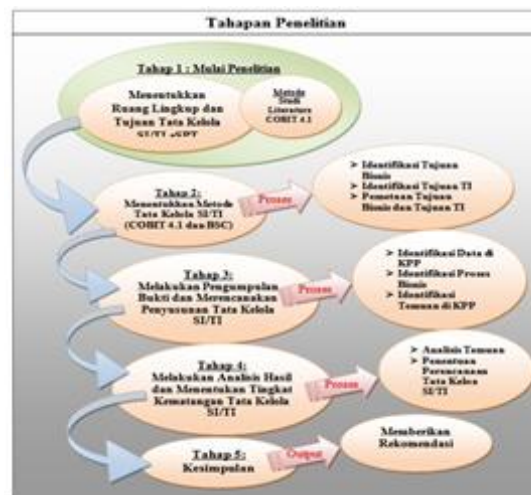
Hasil penelitian yang dilakukan ini berguna sebagai pedoman bagi KPP Pratama Salatiga dalam penilaian analisis tata kelola SI/TI dengan menggunakan *framework COBIT* 4.1 pada KPP Pratama Salatiga. Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan terhadap wajib pajak (WP) secara efektif dan efisien dalam pelaporan SPT di KPP Pratama Kota Salatiga.



Gambar 2. Maturity Model

3. METODOLOGI PENELITIAN

Adapun dalam penelitian yang dilakukan di KPP Pratama ini menggunakan pendekatan studi kasus dan bersifat deskriptif kualitatif. Peneliti bermaksud untuk memahami objek studi kasus secara langsung pada objek penelitian dengan cara pengumpulan data, menganalisis data dan serta menarik kesimpulan. Pendekatan kualitatif ini merupakan pendekatan yang memahami fenomena tentang hal apa yang dialami oleh subjek penelitian pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Data yang akan nanti diolah yaitu berupa data primer yang dimana data ini langsung dari narasumber yang memahami secara langsung dengan topik penelitian ini dengan proses teknik yaitu: wawancara, kuesioner, dan observasi. Tahapan penelitian bisa ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Tahapan Penelitian

Berikut ini penjelasan dari tahapan penelitian pada Gambar 3: Pada tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini menentukan ruang lingkup objek dalam penelitian ini yang diteliti yaitu SI e-SPT yang digunakan pada KPP Pratama Salatiga, melalui beberapa pihak memperoleh data yang berhubungan dalam SI e-SPT ini. Lalu tahapan berikutnya yaitu menentukan metode untuk melakukan analisis tata kelola SI/TI terhadap penilaian kinerja SI, yang dimana, dilakukan proses penyalarsan antara tujuan bisnis dari organisasi di KPP Pratama Salatiga dengan tujuan TI di KPP Pratama Salatiga. Tujuan bisnis organisasi harus diselaraskan oleh tujuan TI sehingga nantinya organisasi mampu mencapai dukungan tujuan TI yang dimilikinya, selain itu tujuan TI harus diimplementasikan dari proses TI yang sudah ada di organisasi sehingga hasil akhirnya akan tercipta tata kelola SI/TI yang baik. Pada tahap berikutnya disusunlah rencana penilaian terhadap tingkat kematangan tata kelola SI/TI sesuai *framework* COBIT 4.1 domain *Deliver and Support*, karena berfokus pada dukungan dan layanan TI dalam e-SPT di KPP Pratama Salatiga. Tahapan selanjutnya yaitu melakukan identifikasi mengenai data organisasi terkait dan juga proses bisnis dari SI yang akan menjadi objek penelitian. Temuan-temuan yang didapatkan dan direkam saat observasi langsung di KPP. Pada tahap selanjutnya dilakukan penilaian analisis tata kelola SI/TI berdasarkan analisa temuan-temuan tersebut kemudian dilakukan penentuan *maturity level* manajemen TI terhadap dukungan dan layanan SI e-SPT dengan demikian nantinya organisasi ini akan mengetahui pada level manakah tingkat kematangan sebuah manajemen layanan TI di KPP Pratama Salatiga terhadap dukungan dan layanannya pada SI e-SPT yang telah dijalankan di KPP Pratama Salatiga. Selanjutnya disusun hasil beberapa rekomendasi agar organisasi ini dapat meningkatkan mutu kinerja yang lebih baik, kemudian akan dilakukan analisis *maturity level* untuk mengukur level kematangan TI berdasarkan hasil dari proses pengumpulan data. Sebelum melakukan pengumpulan data. Proses yang akan dilakukan yaitu menentukan responden yang menjadi sumber informasi yang dapat dijadikan dasar analisis dalam penilaian tata

kelola SI/TI e-SPT. Adapun responden yang dipilih dalam penelitian ini yaitu responden yang mewakili dalam RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*). Pembagian dari responden yang diwawancarai adalah sesuai dengan peran (*role*) pada *stakeholder* yang menangani langsung pada proses pengolahan data SI e-SPT di KPP Pratama Salatiga yang terdiri dari Bapak Hendratna Sulistya selaku Kepala Bagian Seksi PDI (Pengontrolan Data dan Informasi), Bapak David Kurniawan selaku Staff Operator Server IT, Ibu Yuni Madiunawati selaku Kepala Bagian Seksi Pelayanan dan bersama Staff Pengolahan SPT di Bagian Pelayanan yaitu Ibu Dian. Daftar dari responden dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Responden Kuesioner Berdasarkan Tabel RACI *Framework* COBIT 4.1

<i>RACI Roles</i> <i>Stakeholder SI e-SPT</i>	Fungsional COBIT Fungsional Organisasi
<i>Chief Executive Officer</i> (CEO). (Kepala Pelaksana PDI).	Kepala Pusat Data dan Informasi. (Bapak Hendratna Sulistya)
<i>Business Executive</i> . (Kepala Pelaksana Pelayanan).	Kepala Seksi Pelayanan (Hary Yuniarsi Madiunawati).
<i>Chief Information Officer</i> (CIO).	Staff Seksi Pelayanan.
<i>Business Process Owner</i> . Head Operations eSPT (Bagian eSPT).	Staff Seksi Pelayanan. Staff Seksi Pelayanan (Ibu Dian).
<i>Chief Architect</i> . (Bagian Operator Server TI).	Staff IT PDI. (Bapak Devit Kurniawan).
<i>Head Development</i> . (Bagian Development eSPT)	Staff TI PDI (Bapak Devit Kurniawan).
<i>Head IT Administration</i>	Staff Pusat Data dan Informasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan yang dilakukan dari hasil wawancara observasi dengan para narasumber sesuai RACI. Narasumber yang dimaksud Kepala Pusat Data dan Informasi (PDI), Staff TI di bagian PDI, Kepala Seksi Pelayanan dan juga beberapa Staff Pelayanan KPP Pratama Salatiga. Pada pembahasan ini maka dapat diperoleh hasil penilaian analisis SI e-SPT yang digunakan dari penilaian tingkat kematangan kinerja manajemen TI terhadap SI e-SPT dengan menggunakan *domain Deliver and Support* (Dukungan dan Layanan) sebagai berikut:

1. DS1 - Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan

Dalam Objektif ini digunakan untuk menilai apakah dalam penetapan dan pengaturan tingkat pelayanan SI e-SPT pada KPP Pratama Salatiga sudah jelas dan mencakup tanggung jawab fungsi dalam pelayanan kinerja SI ini. Menurut hasil dari wawancara dan pengamatan langsung, bahwa SI e-SPT di bangun oleh pusat dan dikembangkan untuk memperlancar proses bisnis yang ada di KPP Salatiga dalam melaksanakan penerapan SI e-SPT yang telah menggunakan SOP dari DJP Pusat, sehingga sudah terdapat prosedur-prosedur yang jelas dalam penerapan SI tersebut dan KPP Pratama hanya tinggal mengikuti prosedur dan menjalankannya dari kantor pusat. Tingkat kematangan dalam objektif ini masuk pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa layanan SI e-SPT sudah jelas telah distandarisasi dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP), lalu prosedur tersebut disosialisasikan dan didokumentasikan pada seluruh pegawai.

2. DS2 - Mengelola Layanan Pihak Ketiga

Dalam objektif ini digunakan untuk menilai bagaimana pengaturan layanan antara KPP Pratama Salatiga dengan pihak ketiga mengenai pengelolaan SI e-SPT dan kinerja layanan yang disepakati. Menurut hasil dari wawancara dan observasi, KPP Pratama Salatiga tidak lepas menjalin kerjasama dengan Kantor DJP Pusat. Karena dari DJP Pusat memiliki kewenangan informasi dan tanggung jawab penuh mengelola SI e-SPT, sehingga bila terjadi permasalahan dalam SI, maka KPP Pratama Salatiga akan langsung menghubungi Kantor DJP pusat untuk ditindaklanjuti permasalahan tersebut. Tingkat kematangan dalam objektif domain ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa aturan dan pengawasan mengenai layanan tata kelola pada pihak ketiga masih bersifat formal tetapi sudah ada kontrak kerja yang ditetapkan berdasarkan undang-undang Kementerian Keuangan, serta adanya pengkomunikasian yang baik secara berkala dengan KPP Pratama.

3. DS3 - Mengelola Kinerja dan Kapasitas

Objektif ini digunakan untuk menilai bagaimana KPP Pratama Salatiga mengatur kinerja dan kapasitas layanan SI/TI dalam hal ini ketersediaan layanan SI harus tetap terjaga dan berjalan sesuai kinerja, kebutuhan bisnis perusahaan. Menurut dari hasil pengamatan bahwa yang bertanggung jawab atas kelancaran layanan SI e-SPT ini adalah Seksi Pelayanan dan Seksi PDI, namun belum adanya evaluasi yang berkala mengenai implementasi

SI e-SPT, perbaikan hanya dilakukan apabila ada permasalahan yang terjadi, dalam hal ini dilaporkan ke kantor DJP pusat. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 2 (*repeatable*). Dalam hal ini dapat dilihat bahwa pengkomunikasian prosedur mengenai ketersediaan layanan SI e-SPT diantara pihak-pihak yang bersangkutan sudah cukup baik, sehingga evaluasi kepada para pegawai di KPP cukup teratur.

4. DS4 - Memastikan Layanan dan Berkelanjutan

Objektif ini menilai bagaimana KPP Pratama Salatiga memastikan ketersediaan layanan SI e-SPT apabila terjadi gangguan layanan sehingga tetap dapat memenuhi kegiatan bisnis perusahaan. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, Kantor DJP pusat adalah yang menjadi penanggung jawab penuh kelancaran layanan SI e-SPT, segala maintenance dilakukan di pusat. KPP Pratama Salatiga hanya berhak melaporkan apabila terjadi kendala atau permasalahan di daerah. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 2 (*repeatable*). Hal ini dapat dilihat bahwa ketersediaan layanan dapat memenuhi kegiatan bisnis organisasi sudah baik bergantung dengan DJP Pusat, dan DJP Pusat menjadi satu-satunya penanggung jawab apabila terdapat error sistem maupun *maintenance* dapat dilakukan langsung dari kantor DJP Pusat.

5. DS5 - Memastikan Keamanan Sistem

Objektif ini mencoba menilai bagaimana tingkat keamanan sistem harus tetap terjaga dari berbagai ancaman, baik ancaman fisik (bencana alam, pencurian, dan lain-lain) maupun ancaman logis (virus malware, jaringan komputer local, dan sebagainya). Menurut hasil pengamatan dan wawancara, tingkat keamanan yang dilakukan oleh KPP Pratama Salatiga yang dipantau langsung oleh Kantor DJP pusat sudah baik, mereka telah menggunakan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Terbukti dengan belum ada tentang kebocoran ataupun kehilangan data pada SI e-SPT dan pengamanan fisik pun selalu menjadi perhatian utama di KPP Pratama Salatiga dengan menjaga keamanan kantor menggunakan jasa satpam 24 jam. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa mengenai keamanan sistem sudah terdapat aturan dan tanggung jawab yang jelas, serta adanya pengawasan yang baik yang telah dilakukan oleh KPP Pratama.

6. DS6 - Mengidentifikasi dan Mengalokasikan Biaya

Objektif ini digunakan untuk menilai bagaimana KPP Pratama Salatiga mengidentifikasi dan mengalokasikan anggaran untuk menjaga ketersediaan sumber daya SI/TI yang dibutuhkan serta memastikan sumber daya tersebut digunakan secara optimal. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, alokasi dana untuk implementasi dan keberlangsungan SI e-SPT sepenuhnya merupakan otoritas Kantor DJP pusat, KPP Pratama Salatiga hanya akan menerima alokasi dana yang telah ditetapkan dan menyampaikan hasil laporan keuangannya secara berkala kepada kantor pusat. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 2 (*repeatable*). Hal ini dapat dilihat bahwa sudah ada prosedur mengenai hal pengalokasian dana, namun otoritas pengalokasian biaya sepenuhnya telah diatur oleh Kantor DJP pusat.

7. DS7 - Mendidik dan Melatih Pengguna

Objektif ini untuk menilai KPP Pratama Salatiga mendidik dan melatih pengguna layanan SI e-SPT, dalam hal ini pelatihan bagi para pengguna agar mereka dapat menggunakan teknologi secara efektif. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, para pegawai KPP Pratama Salatiga telah mendapatkan pelatihandan pembinaan mengenai implementasi SI e-SPT dari kantor pusat, dan kemudian KPP Pratama Salatiga memberikan pula sosialisasi kepada masyarakat penggunaan SI e-SPT ini secara langsung. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa pelatihan sudah dilakukan secara formal kepada pegawai maupun kepada masyarakat selaku user, prosedur pelatihan dan edukasi juga telah distandarisasi dan didokumentasikan.

8. DS8 - Mengelola Bantuan Layanan (Service Desk) dan Insiden

Objektif ini menilai KPP Pratama Salatiga apakah memberikan fasilitas yang dapat membantu dan memberikan saran atau solusi bagi pengguna dalam masalah dengan penggunaan SI e-SPT. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, masyarakat dapat bertanya langsung kepada seksi pelayanan apabila tidak begitu mengerti mengenai e-SPT, dan Seksi Pelayanan memiliki tugas untuk menjelaskan secara rinci dan prosedur yang harus dilakukan wajib pajak. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa terdapat pengawasan dan tanggung jawab yang jelas, dibuktikan dengan adanya suatu bagian khusus yang dapat memberikan bantuan layanan kepada user secara langsung.

9. DS9 - Mengelola Konfigurasi

Objektif ini mengatur pengelolaan konfigurasi SI/TI mencakup pendataan, perhitungan dan verifikasi fisik komponen SI/TI yang dimiliki organisasi. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, terdapat bagian khusus yang mencatat dan melakukan pelaporan secara berkala kepada kantor wilayah, kemudian kantor wilayah melaporkan ke kantor pusat mengenai aset SI/TI yang dimiliki oleh setiap KPP Pratama. Apabila ada penambahan aset ataupun aset yang rusak semuanya dicatat dan dilaporkan. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa sepenuhnya prosedur dalam hal ini sudah terdokumentasi dan dikomunikasikan dengan sangat baik. Mengenai pengelolaan konfigurasi SI/TI dan adanya pengawasan dari DJP pusat dalam hal pengelolaan konfigurasi oleh setiap KPP Pratama yang ada.

10. DS10 - Mengelola Permasalahan

Objektif ini menilai KPP Pratama Salatiga mengelola permasalahan-permasalahan dan insiden menyangkut penerapan dan pengoperasian SI e-SPT. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, jika terdapat permasalahan mengenai penerapan SI e-SPT maka Kantor DJP pusat yang memiliki otoritas memperbaiki sistem tersebut. KPP Pratama Salatiga akan mendapat instruksi-instruksi dari kantor pusat apabila terjadi masalah yang bersifat mendadak. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa sudah adanya prosedur pengontrolan mengenai pengelolaan permasalahan yang menyangkut dengan pengoperasian SI e-SPT, prosedur tersebut sepenuhnya dikomunikasikan ke seluruh bagian dan KPP Pratama hanya berperan sebagai penerima instruksi dari DJP Pusat apabila terdapat permasalahan penerapan dan pengoperasian SI e-SPT.

11. DS11 - Mengelola Data

Objektif ini menilai bagaimana KPP Pratama Salatiga mengelola data (input, pemrosesan dan *output*) untuk menjamin integritas, keakuratan data. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, semua data yang berkenaan dengan SI e-SPT di-backup oleh server yang dimiliki oleh kantor pusat, data-data yang ada di KPP Pratama Salatiga merupakan data yang bersifat sementara yang nantinya akan dikirim dan diproses oleh Kantor DJP pusat. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa pengelolaan data SI e-SPT merupakan wewenang Kantor DJP Pusat, dan pihak KPP Pratama hanya sebagai pihak penampungan data sementara sebelum dikirimkan ke DJP Pusat.

12. DS12 - Mengelola Lingkungan Fisik

Objektif ini menilai bagaimana KPP Pratama Salatiga mengelola fasilitas dan menyediakan fasilitas yang baik untuk kelancaran penerapan SI e-SPT. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, lingkungan fisik yang dimiliki KPP Pratama sudah baik untuk kelancaran penerapan SI e-SPT, sudah ada prosedur pengamanan yang jelas pula mengenai segala aset yang ada di KPP Pratama Salatiga. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa KPP Pratama sudah adanya pengukuran kinerja dan memonitor aturan yang telah distandarisasi serta telah dilakukannya pengkomunikasian prosedur tersebut kepada seluruh pegawai KPP Pratama Salatiga.

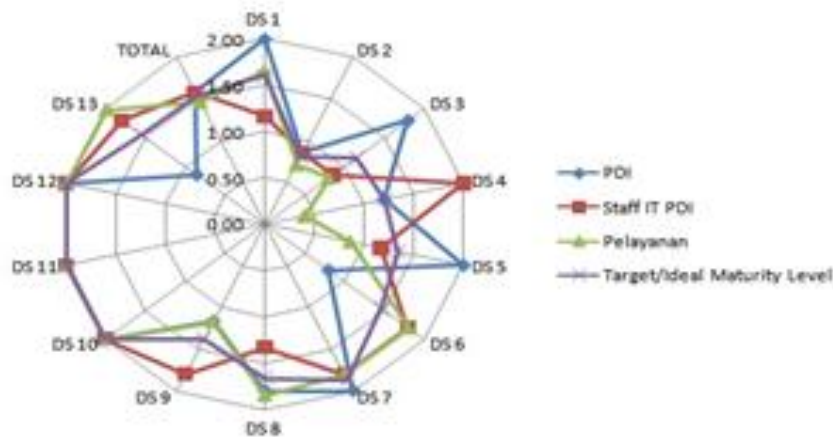
13. DS13 - Mengelola Operasi

Objektif ini menilai bagaimana KPP Pratama Salatiga mengelola kegiatan operasionalnya yang berkaitan dengan penerapan SI e-SPT. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, terdapat pengontrolan berkala yang dilakukan kantor pusat sehingga apabila terdapat permasalahan akan segera dicari solusinya, dari pihak KPP Pratama juga telah memiliki prosedur yang jelas di setiap seksi mengenai pengelolaan kegiatan operasional tiap-tiap seksi. Tingkat kematangan pada objektif ini berada pada level 3 (*defined*). Hal ini dapat dilihat bahwa terdapat pengawasan terhadap pengoperasian SI e-SPT yang dilakukan oleh KPP Pratama serta adanya pembagian tanggung jawab yang jelas sesuai prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di setiap domain sesuai penelitian fokus yang dilakukan di KPP Pratama Salatiga, maka diperoleh beberapa temuan, antara lain: sumber daya manusia yang dimiliki oleh KPP Pratama Salatiga berjumlah 5 (lima) orang yang ditunjuk untuk mengelola e-SPT, tetapi hanya ada 1 (satu) orang saja yang mampu atau ahli dalam bidang TI yang mampu mengatasi setiap permasalahan yang timbul apabila terjadi kesalahan pada sistem tersebut sehingga organisasi masih memiliki ketergantungan. Permasalahan lain yaitu masih menggunakan bukti fisik sedangkan organisasi telah menerapkan e-SPT sehingga dinilai masih belum efektif dan efisien dalam penggunaan SI/TI. Terkait penggunaan e-SPT yang sedang berjalan masih beberapa mengalami kendala dan terdapat beberapa masalah seperti kondisi infrastruktur saat ini yaitu dalam hal server yang melayani seluruh unit sub bagian KPP belum sepenuhnya memadai, contoh: sering terjadi kondisi *down* (jaringan terputus) sampai beberapa waktu. Selain itu kurangnya proses monitoring terhadap beberapa aktivitas bisnis di unit masing-masing. Kendala lain yang terjadi di bagian pelayanan yaitu masih kurangnya profesional kerja setiap pegawai setiap masing-masing sehingga mempengaruhi hubungan profesional kerja antara *user* dan *admin*. Temuan lain yaitu: fasilitas pelayanan belum sepenuhnya terkomputerisasi otomatis dengan baik sehingga masih banyak penggunaan *paperless* yang harus dicatat terlebih dahulu secara manual sehingga proses update data tidak dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Berdasarkan dari hasil temuan dari proses bisnis di KPP Pratama Salatiga, maka dapat dilakukan analisis tata kelola SI/TI dengan model kematangan (*maturity model*) COBIT 4.1. Tingkat kematangan yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan pada domain DS (*Deliver and Support*) masuk pada level 2 (*Repeatable*) yang berarti bahwa organisasi telah memiliki kebiasaan dan perencanaan dalam pengelolaan yang jelas namun belum sepenuhnya melibatkan prosedur yang formal.

Kesenjangan (*gap*) *maturity level* pada hasil proses seperti pada Gambar 4, dapat ditutupi dengan melakukan perbaikan-perbaikan guna mencapai target *maturity level* yang diharapkan. Kegiatan perbaikan dapat dilakukan secara berkala sampai target *maturity level* yang diharapkan bisa tercapai lebih baik. Rekomendasi untuk semua proses TI adalah harus diterapkan sesuai SOP yang ada, jangan hanya berupa aktifitas formalitas. Aktifitas tiap proses juga harus dikontrol dan dievaluasi agar dapat meningkatkan kinerja TI pada KPP Pratama Kota Salatiga. Rekomendasinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Arsitektur TI yang ada pada KPP Pratama Kota Salatiga dibuat secara lebih terstruktur sehingga kebutuhan akan data dan informasi bisa dengan mudah diperoleh dan terkontrol dengan baik.
2. Pengembangan dan pemeliharaan Infrastruktur IT pada KPP Pratama Kota Salatiga akan dilakukan secara konsisten dan pelatihan akan Sumber Daya Manusia akan lebih ditingkatkan sehingga sejalan dengan arah teknologi yang diharapkan.
3. Membuat *server* pada sub bagian terintegrasi ke dalam 1 *Local Area Network* setiap di bagian PDI.
4. Melakukan evaluasi laporan *asset* terkait *hardware* dan *software* untuk perbaikan, garansi, dan *upgrade*. Menerapkan prosedur untuk membatasi instalasi perangkat lunak yang tidak sah.
1. Mengevaluasi hasil pelatihan Sumber Daya Manusia sebagai tolak ukur dalam peningkatan pelayanan kinerja kepada publik sebagai wajib pajak.
2. Pengontrolan selalu harus dilakukan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi sehingga perubahan yang ada bisa sejalan dengan arah teknologi yang diharapkan.



Gambar 4. Spider Chart Tingkat Kematangan Tata Kelola SI/TI KPP Pratama Kota Salatiga

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di KPP Pratama Salatiga, maka dapat disimpulkan bahwa: SI e-SPT yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis organisasi yang dapat membantu KPP Pratama Salatiga dalam pelayanan terbaik kepada masyarakat, dalam hal pelaporan SPT Masa dan Tahunan. Tingkat kematangan tata kelola SI/TI adalah berada pada level 3 (defined) yang berarti bahwa prosedur di KPP Pratama yang berkaitan dengan pengelolaan SI e-SPT telah distandarisasi dan didokumentasikan kemudian dikomunikasikan melalui pelatihan dan edukasi kepada para pihak yang terkait. Namun hal ini memberikan gambaran bahwa terkhususnya KPP Pratama Salatiga telah sadar terhadap tata kelola SI/TI yang dapat mendukung proses bisnis guna pencapaian tujuan organisasi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Anonymous, 2015, *e-SPT*, <http://www.pajak.go.id>, Diakses pada bulan Mei 2015.
- [2]. ITGI, 2007, *Control Objective for Information and Related Technology*, <http://www.isaca.org>, Diakses tanggal 7 Juni 2015.
- [3]. Vijaya, dkk., 2011, *Mengukur Korelasi Antara Tingkat Kemapanan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Produktifitas Perusahaan*, Journal Of Information Systems, Vol. 7, Issues 1.
- [4]. Williastra, Hardika Kristia, Agustinus Fritz, 2012, *Analisis Tata Kelola TI di Kabupaten Semarang Menggunakan COBIT 4.1 Domain Plan and Organize (Studi Kasus: Bagian PDE Kabupaten Semarang)*, Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- [5]. Williastra, Hardika Kristia, 2012. *Analisis Tata Kelola TI di Kabupaten Semarang Menggunakan COBIT 4.1 Domain Plan and Organize Studi Kasus Bagian PDE Kabupaten Semarang*, Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- [6]. Gondodiyoto, Sanyoto, et al., 2006, *Audit Sistem Informasi*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- [7]. Samuel Renyaan, Axelon, 2013, *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka COBIT 4.1 Pada Lembaga Pemerintah (Studi Kasus: Pemerintah Kota Salatiga)*, Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- [8]. ITGI, 2007, *Control Objective for Information and Related Technology*, <http://www.isaca.org>, Diakses tanggal 7 Juni 2015.
- [9]. Sulistya, Hendratna, Kurniawan, Devit dan Madiunawati, Yuniarsi, Hary, 2015, *Hasil Wawancara dan Observasi*, Salatiga: KPP Pratama.