

LAPORAN TUGAS AKHIR

STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

PAJAK OLEH BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN PENDAPATAN

DAN ASET DAERAH UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN

TERHADAP MASYARAKAT KOTA BANJARMASIN



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar diploma pada

Program Studi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Lambung Mangkurat

Oleh : Ananda

NIM : 2200312320032

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

DISETUJUI DAN DITERIMA

UNTUK DIAJUKAN PADA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Judul : Strategi Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pajak Oleh
Badan Keuangan Pengelolaan Pendapatan Dan Aset Daerah Untuk
Meningkatkan Kinerja Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota
Banjarmasin.

Nama : Ananda

NIM : 2200312320032

Program Studi : DIII Perpajakan

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Koordinator Program Studi

Diploma III Perpajakan

Dr. Asrid Juniar, SE, MM

NIP. 19780618 200501 1 001

Dr. Risa Rahamawati, SE., MM

NIP. 19760212 200212 2 001



**LEMBAR PENGESAHAN TELAH
DIUJIKAN PADA UJIAN LAPORAN
TUGAS AKHIR**

Judul : Strategi Penembangan Sistem Informasi
Manajemen Pajak Oleh Badan Pengelolaan
Keuangan Pendapatan Dan Aset Daerah Untuk
Meningkatkan Kinerja Pelayanan Terhadap
Masyarakat Kota Banjarmasin

Nama : Ananda

NIM : 2200312320032

Program Studi : D III Perpajakan

TIM PENGUJI:

NAMA

TANDA TANGAN

1. Akhmad Spriyanto SE,MM



2. Dr. Asrid Juniar SE,MM



Abstrak

Penggunaan sistem informasi manajemen (SIM) menjadi penting dalam meningkatkan kualitas layanan daerah SIM membantu meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranSIM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di wilayah tersebut Temuan menunjukkan bahwa MIS berperan penting dalam mengintegrasikan informasi, mengoptimalkan proses operasional, dan meningkatkan kualitas layanan Oleh karena itu, pengembangan SIM diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat

Abstract

The use of management information systems (MIS) is important in improving the quality of regional services. MIS helps improve the efficiency, transparency and accountability of public services. The purpose of this study is to determine the role of MIS in improving the quality of services in the region. The findings show that MIS plays an important role in integrating information, optimizing operational processes, and improving service quality. Therefore, the development of MIS is expected to improve service performance and community satisfaction indexes.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, dengan judul “Strategi Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Oleh Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Asli Daerah Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Banjarmasin”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perpajakan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, saya menyadari tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak . Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof, Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Dr. Rini Rahmawati, SE, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Dr. Asrid Juniar, SE,MM selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir (TA), terimakasih bapak telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, keyakinan, koreksi, dan kontribusi yang berharga dalam penyusunan dan penyempurnaan laporan tugas akhir ini.

4. Saprudin, SE,M.Si,Ak,CPA selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis, terimakasih bapak telah memberikan dukungan, arahan dan bimbingan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Terimakasih kepada dosen penguji Bapak Akhmad Supriyanto, SE,MM
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu memperlancar proses pembelajaran selama penulis menempuh pendidikan.
7. H. Edy Wibowo SE. Selaku Kepala Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin.
8. Seluruh pegawai Badan Pengelola Keuangan Pendapatan Daerah yang sudah memberikan pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
9. Kedua orang tua saya tercinta yaitu bapak Mazhudi dan ibu Normiyati serta saudara – saudari saya tersayang kaka Dian, kaka Ella, kaka Pepep, kaka Lisa, kaka Agung, kaka Reza, kaka Rafi serta seluruh kaka ipar saya dan keponakan saya terimakasih atas segala dukungan,doa dan pengorbanan yang telah kalian berikan yang tiada habisnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
10. Teman saya tercinta Meisy, Imau, Anida, Puteri, Rizqa, Tamara terimakasih atas motivasi, kebersamaan, tawa, dan dukungan yang telah kalian berikan. Serta teman- teman angkatan 2022 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang sama -sama berjuang menyelesaikan tugas akhir

11. Saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang dan bekerja keras selama proses penyelesaian laporan tugas akhir ini. Dalam perjalanan ini, saya belajar banyak tentang ketekunan, disiplin, dan pentingnya memiliki motivasi yang kuat. Setiap tantangan yang dihadapi telah menjadi pelajaran berharga yang membentuk diri saya menjadi lebih baik.
12. Seluruh pihak yang telah banyak membantu namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekeliruan dan kesalahan yang merupakan bagian dari khilaf dan luput sebagai seorang manusia. Apabila nantinya terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam laporan tugas akhir ini, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir yang telah penulis selesaikan, maka penulis mengharap maaf yang sebesar-sebesarannya.

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Ananda
2200312320032

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3 Kegunaan Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.2 Lokasi Penelitian.....	4

1.5.3 Jenis Data	4
1.5.4 Sumber Data	5
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.6 Teknik Analisis Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Konsep Pajak Daerah.....	7
2.2 Definisi Pajak Daerah	8
2.3 Fungsi Pajak Daerah	9
2.4 Sistem Informasi Manajemen.....	9.
2.4.1 Sistem Informasi Manajemen Pajak.....	11.
2.5 Efektivitas Sistem Informasi	12
2.5.1 Kinerja Pelayanan Publik dan Sistem Informasi	14
BAB III	17
3.1 Deskripsi Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin	20
3.1.1 Visi	19

3.1.2 Misi	19
3.2 Sejarah Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin	21
3.4 Struktur Organisasi BPKPAD	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Sistem BIJAK Citi.Gov BPKPAD Kota Banjarmasin	27
4.1.1 Deskripsi dan Fitur Aplikasi Bijak BPKPAD.....	29
4.2 Efektivitas Sistem Bijak dalam Meningkatkan Kepatuhan wajib pajak	31
4.2.1 Data Rekapitulasi Target dan Realisasi Penerimaan Pajak.....	34
4.3 Tingkat kepuasan pelayanan pegawai BPKPAD Kota Banjarmasin dalam penggunaan sistem BIJAK Citi.gov	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
Lampiran	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor BPKPAD Kota Banjarmasin	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPKPAD kota Banjarmasin.....	24
Gambar 4.1 Tampilan logo dan menu login BIJAK.....	29
Gambar 4.2 Fitur-fitur Bijak	30
Gambar 4.3 Gambar Diagram Hasil Kuisisioner kepuasan Pegawai	41
Gambar 4.4 sosialisasi BPKPAD dan layanan sistem bijak	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data peningkatan kepatuhan wajib pajak dari tahun 2021 s.d 2024.....	33
Tabel 4.2 Target Penerimaan Pajak Daerah Kota Banjarmasin	36
Tabel 4.3 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Kota Banjarmasin Tahun Anggaran 2022 sampai dengan 2024.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat penunjukan dosen pembimbing.....	56
Lampiran 2 Surat balasan penelitian.....	57
Lampiran 3 Data Rekapitulasi Pajak daerah	58
Lampiran 4 Hasil kuisisioner penelitian.....	59
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara.....	62
Lampiran 5 Kartu konsultasi Tugas Akhir	63