

**EVALUASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
E-FILLING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT  
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 4.1**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

**Bagus Prakoso**

**NIM 09031381419102**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**JANUARI 2018**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

EVALUASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA E-FILLING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR BARAT PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 4.1

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

Bagus Prakoso 09031381419102

Pembimbing I,

Palembang, Januari 2018  
Pembimbing II,



Yadi Utama, M.Kom.  
NIP. 197901152008011008



Nabila Rizky Oktadini, M.T.  
NIP. 199110102016012201

Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001

## HALAMAN PERSETUJUAN

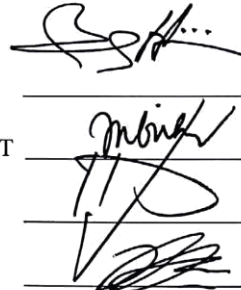
Telah Diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 19 Januari 2018

Tim Penguji :

1. Ketua (Pembimbing I) : Yadi Utama, M.Kom
2. Sekretaris (Pembimbing II) : Nabila Rizky Oktadini, M.T
3. Anggota I : Ali Ibrahim, M.T
4. Anggota II : Pacu Putra, M.Sc



Handwritten signatures of the examiners: Yadi Utama, Nabila Rizky Oktadini, Ali Ibrahim, and Pacu Putra.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan.

**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
**NIP. 197811172006042001**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Bagus Prakoso

NIM : 09031481419102

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : EVALUASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI  
PADA E-FILING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA IIR BARAT PALEMBANG DENGAN  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COHETAL.

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsure penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, Januari 2018



Bagus Prakoso  
NIM. 09031481419102

**MOTTO:**

*Man Jadda Wa Jadda* "Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya"

*Wa man jaahada fa-innama yujaahidu linafsihi* "Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri". (QS. AL-Ankabut 29:6)

*Start where you are . Use what you have. Do what you can"*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:*

- ✓ Kepada Allah SWT
- ✓ Kedua Orang Tuaku, Ibu dan Bapak atas doa dan dukungan selalu
- ✓ Ayuk dan Adikku (Yunita, Heni dan Ani)
- ✓ Saudaraku dan keluarga besar
- ✓ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- ✓ Sahabat-sahabat terbaik
- ✓ Orang-orang yang telah mendoakan yang terbaik
- ✓ Almamaterku yang kebanggaan

**EVALUASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
E-FILLING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR  
BARAT PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK COBIT 4.1 (STUDI KASUS: KPP PRATAMA ILIR  
BARAT PALEMBANG)**

**Oleh**

**Bagus Prakoso  
09031381419102**

**ABSTRAK**

Evaluasi penggunaan teknologi informasi merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Evaluasi Penggunaan teknologi informasi dalam suatu perusahaan akan memastikan bahwa teknologi informasi yang digunakan mendukung dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Penelitian ini membahas tentang kondisi tata kelola penggunaan teknologi informasi e-Filing di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kantor Pelayanan pajak ini telah menerapkan tata kelola TI terkait e-Filing. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Barat Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani berbagai keperluan pajak di kota Palembang bagian Ilir Barat. Fokus Penelitian ini hanya pada 1 domain COBIT 4.1 yaitu ME(*Monitor and Evaluation*) dengan TI proses MEI(*Monitor and evaluate IT Performance*). E-filing adalah sistem informasi penyampaian SPT tahunan para wajib pajak, Guna melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja penggunaan TI pada e-Filing, maka perlu menggunakan sebuah standar, yaitu framework COBIT 4.1 (*Control Objectives for Information and related Technology*). Framework COBIT 4.1 juga dapat menjadi sebuah alat evaluasi kinerja penggunaan TI untuk menilai apakah aktivitas TI ini dapat memenuhi tujuan bisnis. Hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai rekomendasi guna penyelarasan antara tujuan bisnis KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Kata Kunci: Evaluasi Penggunaan, Teknologi Informasi, *Framework* COBIT 4.1.

**EVALUASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
E-FILLING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ILIR  
BARAT PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK COBIT 4.1 (STUDI KASUS: KPP PRATAMA ILIR  
BARAT PALEMBANG)**

**By**

**Bagus Prakoso  
09031381419102**

***ABSTRACT***

*Evaluation of the use of information technology is an important thing for companies in the utilization of information technology. Evaluation The use of information technology within a company will ensure the information technology used supports and. This study discusses the conditions of governance use of information technology e-Filling in KPP Pratama Ilir West Palembang. This research is intended to find out which Service has been implementing IT governance related to e-Filling. Tax Office (KPP) Pratama Ilir West Palembang is one of the government agencies that serve various purposes in the city Palembang Ilir West. The focus of this research is only on 1 domain COBIT 4.1 that is ME ((Monitor and Evaluation) with TI process ME1 ((Monitor and valueate IT Performance). E-filling is an annual tax information submission system for taxpayers. In order to monitor and evaluate the application of IT usage in e-Filing, it is necessary to use a standard, the COBIT 4.1 framework (The purpose of Information Control and related Technology). The COBIT Framework 4.1 can also be an IT performance evaluation tool to assess whether IT activities meet business objectives. The results of research can be useful as a recommendation for harmonization between business objectives KPP Pratama Ilir West Palembang.*

**Keywords:** *Usage Evaluation, Information Technology, COBIT Framework 4.1.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Evaluasi Penggunaan Teknologi Informasi Pada E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang Dengan Menggunakan *Framework* Cobit 4.1 (Studi Kasus: Kpp Pratama Ilir Barat Palembang).

Pembuatan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Bantuan tersebut berupa bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa dan restu kepada penulis.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T., sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
4. Bapak Yadi Utama, M.Kom dan Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T., sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir saya yang telah bersedia meluangkan



5. waktunya untuk memberikan saran dan kritik dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Semua dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna serta membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Staff Administrasi Jurusan Sistem Informasi, Dekanat Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Staff BAAK dan Rektorat Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Richard Burton selaku Kepala kantor Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung yang telah memberikan izin penulis untuk penelitian disana.
9. Bapak Denny Surya Sentosa selaku Kepala kantor KPP Pratama Ilir Barat Palembang yang telah membantu dan mengizinkan penulis dalam pengambilan data.
10. Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2014, Alfa, Fendra, Rey, Rizky, Yopi dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
11. Untuk teman-teman SMA, Yayasan Jumat Sedekah Indonesia, Feccoustic yang sama-sama lagi berjuang mengejar cita-cita terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
12. Untuk orang yang pernah meremehkan dan menjatuhkan saya terima kasih karena telah menjadi sumber kekuatan penulis.
13. Terakhir, semua pihak yang ikut serta membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tugas akhir ini merupakan hasil kerja yang seoptimal mungkin. Namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang akan datang.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak.

Palembang, Desember 2017

Bagus Prakoso

NIM. 09031381419102

## DAFTAR ISI

## Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Profil KPP Pratama Ilir Barat Palembang .....	7
2.1.1 Sejarah KPP Pratama Ilir Barat Palembang .....	7
2.1.2 Visi, Misi	
2.1.2.1 Visi.....	8
2.1.2.2 Misi.....	8
2.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Ilir Barat Palembang.....	9
2.2 e-Filling.....	13
2.2.1 Definisi e-Filling .....	13
2.3 Cobit 4.1 .....	16
2.4 Capability Maturity Model (CMM).....	23
2.5 Validitas dan Reliabilitas .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Studi Literatur .....	30
3.2 Wawancara.....	31
3.3 Kuisisioner .....	31
3.4 File Pendukung .....	31
3.5 Tahapan Penelitian .....	33

3.6 Rekomendasi Perbaikan.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Identifikasi <i>Business Goals</i> .....	36
4.2 Identifikasi <i>IT Goals</i> .....	42
4.3 Identifikasi Proses Teknologi Informasi .....	45
4.4 Identifikasi <i>Control Objectives</i> .....	46
4.4.1 <i>Delivered and Support (DS)</i>	47
4.4.1.1 DS7 Pendidikan dan Pelatihan IT	47
4.4.1.2 DS8 Pengelolaan Meja Layanan dan Insiden	49
4.4.1.3 DS13 Pengelolaan Operasi	52
4.4.2 <i>Monitoring and Evaluation (ME)</i>	55
4.4.2.1 ME1 Memantau dan Mengevaluasi Kinerja TI	55
4.5 Validitas dan Reliabilitas.....	58
4.5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kematangan	
saat ini	59
4.5.1.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kematangan	
saat ini DS7	61
4.5.1.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kematangan	
Saat ini DS8	62
4.5.1.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kematangan	
Saat ini DS13	63
4.5.1.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kematangan	
Saat ini ME1	64
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kematangan	
Saat ini	65
4.5.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat	
Kematangan saat ini DS7	65
4.5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat	
Kematangan saat ini DS8	65
4.5.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat	
Kematangan saat ini DS13	66
4.5.2.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat	
Kematangan saat ini ME1	66
4.6 Pengukuran Tingkat Kematangan (Maturity Level).....	67
4.6.1 Hasil Pengukuran Kuesioner Tingkat Kematangan	
( <i>Maturity Level</i> )	68
4.6.2 Uraian Hasil Audit	69
4.6.2.1 Deliver dan Support (DS7) – Pendidikan	
Dan pelatihan TI	69
4.6.2.1.1 Temuan dan Resiko	72
4.6.2.1.2 Saran dan Rekomendasi	73
4.6.2.2 Deliver dan Support (DS8) - Mengelola Meja	
Layanan dan Insiden	75
4.6.2.2.1 Temuan dan Resiko	78
4.6.2.2.2 Saran dan Rekomendasi	80
4.6.2.3 Deliver dan Support (DS13) – Mengelola	
Operasional	81

4.6.2.3.1	Temuan dan Resiko	85
4.6.2.3.2	Saran dan Rekomendasi	87
4.6.2.4	Memantau dan evaluasi (ME1) – Memantau Dan Mengevaluasi Kinerja TI88	
4.6.2.4.1	Temuan dan Resiko	92
4.6.2.4.2	Saran dan Rekomendasi	93
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>95</b>
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Organisasi KPP Palembang Ilir Barat .....	9
Gambar 2.2 <i>Framework</i> COBIT 4.1 .....	17
Gambar 2.3 Hubungan antar komponen COBIT .....	18
Gambar 2.4 <i>IT Governance Focus Areas</i> .....	19
Gambar 2.5 <i>Interelasi 4 domain pada COBIT 4.1</i> .....	20
Gambar 2.6 Grafik representasi <i>maturity model</i> pada COBIT 4.1 .....	24
Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	30
Gambar 4.1 Tabel r untuk $df = n - 2$ .....	60
Gambar 4.2 Hasil Korelasi DS7 saat ini .....	61
Gambar 4.3 Hasil korelasi DS8 saat ini .....	62
Gambar 4.4 Hasil korelasi DS13 saat ini .....	63
Gambar 4.5 Hasil korelasi ME1 saat ini .....	64
Gambar 4.6 Statistik Realiabilitas DS7 saat ini .....	65
Gambar 4.7 Statistik Realiabilitas DS8 saat ini .....	65
Gambar 4.8 Statistik Realibilitas DS13 saat ini .....	66
Gambar 4.9 Statistik Realibilitas ME1 saat ini .....	66
Gambar 4.10 Grafik Posisi Kesenjangan – DS7 .....	72
Gambar 4.11 Grafik Posisi Kesenjangan – DS8 .....	79
Gambar 4.12 Grafik Posisi Kesenjangan – DS13 .....	86
Gambar 4.13 Grafik Posisi Kesenjangan – ME1 .....	92

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Business Goals (Tujuan dan sasaran) .....	37
Tabel 4.2 <i>Linking Business Goals</i> KPP Pratama Ilir Barat Palembang pada COBIT 4.1 <i>Business Goals</i> .....	38
Tabel 4.3 Hasil pemetaan <i>business goals</i> KPP Pratama dan <i>Business goals</i> COBIT .....	41
Tabel 4.4 <i>Lingking business goals to IT Goals</i> .....	42
Tabel 4.5 COBIT <i>IT Goals &amp; IT Process</i> yang teridentifikasi pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang .....	43
Tabel 4.6 Daftar IT Process KPP Pratama Ilir Barat Palembang.....	44
Tabel 4.7 Deskripsi Proses Teknologi Informasi .....	45
Tabel 4.8 <i>Detailed Control Objectives</i> .....	46
Tabel 4.9 <i>Input</i> DS7 .....	49
Tabel 4.10 <i>Output</i> DS7.....	49
Tabel 4.11 <i>Input</i> DS8.....	51
Tabel 4.12 <i>Output</i> DS8.....	52
Tabel 4.13 <i>Input</i> DS13 .....	54
Tabel 4.14 <i>Output</i> DS13 .....	54
Tabel 4.15 <i>Input</i> ME1.....	57
Tabel 4.16 <i>Output</i> ME1 .....	58
Tabel 4.17 Pemetaan <i>Maturity Level</i> .....	67
Tabel 4.18 Identifikasi Responden .....	68
Tabel 4.19 Pemetaan Domain DS7.....	69
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan dari domain DS7 .....	70
Tabel 4.21 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – DS7 .....	72
Tabel 4.22 Pemetaan Domain DS8.....	75
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan dari domain DS8 .....	76
Tabel 4.24 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – DS8 .....	78
Tabel 4.25 Pemetaan Domain DS13 .....	81
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan dari domain DS13 .....	83
Tabel 4.27 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – DS13.....	85
Tabel 4.28 Pemetaan Domain ME1.....	88
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan dari domain ME1 .....	90
Tabel 4.30 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – ME1 .....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kartu Konsultasi TA 1 .....	A-1
Lampiran 2	Kartu Konsultasi TA 2 .....	B-2
Lampiran 3	Surat Keterangan Izin Pengambilan Data .....	C-3
Lampiran 4	Form Kuesioner .....	D-4
Lampiran 5	Form Wawancara .....	E-5
Lampiran 6	SK Pembimbing I Tugas akhir .....	F-6
Lampiran 7	SK Pembimbing II Tugas akhir .....	G-7
Lampiran 8	Verifikasi Ithenticate .....	H-8
Lampiran 9	Form Perbaikan Ujian Komprehensif .....	I-9



# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi Informasi sangat dibutuhkan di dalam operasional organisasi. Pemanfaatan TI dalam kegiatan operasional organisasi secara signifikan memberikan dampak baik bagi efisiensi kerja dan budaya kerja dari *stakeholder* secara personal, antar unit maupun keseluruhan institusi. Penerapan TI akan dapat dilakukan dengan baik apabila ditunjang dengan suatu pengelolaan TI (*IT Governance*) yang baik dari mulai perencanaan, implementasi hingga kontrol. Oleh sebab itu, perlu adanya kontrol dan evaluasi terhadap Pemanfaatan TI ini di sebuah organisasi agar sebuah sistem yang dibangun benar-benar efisien dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani berbagai keperluan pajak di kota Palembang. KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( Peraturan Menteri Keuangan - 62/PMK.01/2009 ). Sebagai instansi yang bertugas, melayani para wajib pajak, maka KPP Pratama sudah seharusnya terus berupaya meningkatkan layanan demi terciptanya tujuan, bisnis proses yang sudah sewajarnya, dan didapatkan hasil yang semestinya dicapai berdasarkan visi dan misi pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Salah satu proses bisnis yang ada dalam KPP Pratama untuk mempermudah para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan

(SPT), maka KPP Pratama pusat membangun sebuah SI yang disebut e-Filing. SI e-Filing berkaitan dengan suatu proses untuk memfasilitasi wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan secara *online* dan *realtime* yang dapat diakses melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (<http://www.pajak.go.id>). SI e-Filing melayani penyampaian SPT Tahunan orang pribadi yang menggunakan formulir 1770 S dan 1770 SS.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa KPP (Kantor Pelayanan pajak) terdapat permasalahan dalam pelaksanaan e-Filling saat ini yaitu pengawasan dan penilaian terhadap penggunaan TI pada e-Filling. Pelaksanaan e-Filling saat ini (as is) dalam penggunaan TI belum diketahui apakah sudah sesuai, kemudian KPP Pratama Ilir Barat Palembang belum ada media atau alat bantu dalam monitor dan evaluasi penggunaan IT-nya, dimana dalam tugas pokok pelaksanaannya adalah memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Dalam hal ini perlu dilakukannya evaluasi penggunaan TI terhadap penerapan e-Filling pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang, untuk memperkirakan tingkat kematangan penerapan TI saat ini (as is) kemudian menghasilkan rekomendasi bagaimana mencapai tingkat kematangan yang diharapkan (to be), sebagai acuan KPP Pratama Ilir Barat Palembang dalam melakukan perbaikan terhadap kontrol sistem yang sudah ada, upaya peningkatan layanan perlu dilakukan evaluasi terhadap penggunaan TI, sebagai dasar diadakannya perbaikan dimasa mendatang.

Pada penerapan teknologi informasi di suatu organisasi dinilai sangat penting pula untuk menerapkan suatu *framework* atau kerangka kerja yang digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen mulai dari perencanaan hingga evaluasi penggunaan TI, sehingga memungkinkan untuk mencapai tahapan tata kelola TI (*IT Governance*) yang baik, di mana Penggunaan TI pada organisasi ini bisa sebagai penopang dan pencapaian strategi-strategi dan tujuan organisasi.

Kerangka kerja pemanfaatan TI harus memenuhi beberapa ketentuan seperti (Ward & Peppard, 2002):

1. Terpaku dengan proses bisnis dapat terjadinya keselarasan bisnis dengan tujuan TI .
2. Membentuk batasan dalam menentukan arah atau bagian TI.
3. Dapat dipahami dan dimengerti .
4. Tersedianya pada aturan yang sesuai.

Berikut dari kerangka kerja yang telah diakui oleh masyarakat luas internasional (Sembiring, 2013): *ITIL (IT Infrastructure Library)*, *ISO 9001 (mengenai Quality Management System)*, *COBIT (Control Objective for Information and Related Technology)*, *ISO (International Standard Organization) 17799* yang terkait dengan *Information Security Management CMM dan PRINCE2*. Kemudian *framework* yang penulis akan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja SI e-Filing adalah COBIT yang mana ini adalah standar tata kelola TI (*IT governance*) yang kemudian dikembangkan oleh ITGI (*IT Governance Institute*) dan ISACA (*Information System and Control Association*) yaitu organisasi non-profit yang mendalami di bidang tata kelola TI.

Penulis memutuskan menggunakan COBIT karena selain telah diterima sebagai standar internasional, yaitu COBIT juga berorientasi pada bisnis dan tujuan TI, menyajikan pengukuran dan *maturity model* untuk mengukur pencapaian pada penerapan TI tersebut. COBIT digambarkan menjadi empat domain, yaitu: perencanaan (*Planning and Organize*), penerapan (*Acquiring and Implement*), dukungan teknis (*Delivery and Support*), dan pengawasan dan evaluasi (*Monitor and Evaluate*) dan 34 proses sesuai dengan bidang perencanaan, membangun, menjalankan dan memonitor implementasi TI. Bukan hanya itu saja, juga karena kriteria yang digunakan dalam pengukuran COBIT sendiri dapat disesuaikan dengan kebutuhan si penulis. Kemudian COBIT juga dapat diterapkan di berbagai organisasi termasuk pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Dalam situs ISACA

dikatakan bahwa COBIT ini ditujukan kepada organisasi yang dalam kondisinya sedang ingin memaksimalkan TI untuk hasil informasi yang relevan dan dapat diandalkan dan terpercaya. Kemudian, pada COBIT juga dapat digunakan sebagai alat pengontrol dalam tata kelola TI. KPP Pratama IIR Barat Palembang detik ini sangat bergantung pada TI dalam melaksanakan kegiatannya, maka diperlukannya sebuah tata kelola terhadap penerapan atau penggunaan TI di KPP Pratama IIR Barat Palembang.

Kemudian, COBIT juga dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan dibuat menjadi lebih spesifik lagi terhadap organisasi yang menerapkan ini. Sebuah instansi pelayanan pajak publik yang berskala nasional, maka sudah menjadi kewajiban dan patut ditingkatkan dalam penerapan TI di KPP Pratama IIR Barat Palembang harus dapat mengacu pada standar yang telah ditetapkan COBIT yang berskala internasional tentunya yang mendapatkan pengakuan internasional. Oleh karena itu, dalam penerapan TI ini haruslah dipersiapkan dengan perencanaan yang matang sesuai dengan tata kelola TI yang berstandar internasional yang dalam strategi informasi pada perusahaan KPP Pratama IIR Barat Palembang.

Berikut adalah penilaian dalam manajemen TI yang ditetapkan oleh COBIT adalah pengukuran *maturity level* atau tingkat kematangan. Dari pengukuran ini, akan dapat diketahui sudah sejauh mana tingkatan pengelolaan TI tercapai yang akan memungkinkan pihak manajemen KPP Pratama IIR Barat Palembang mengetahui kekurangan dan ke arah mana seharusnya TI ini dikembangkan dan dikelola secara baik. mengenai dari pengukuran pada tingkat kematangan (*maturity level*) ini akan dilakukan pada domain DS7, DS8, DS13 dan ME1 pada COBIT 4.1, yaitu *Delivered and support dan Monitoring and Evaluate*.

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka penulis akan melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem yang ada. Adapun judul dari penelitian ini adalah “**Evaluasi Penggunaan Teknologi Informasi pada e-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat Palembang dengan menggunakan *Framework* COBIT 4.1**”

## 1.2. MANFAAT DAN TUJUAN

### 1.2.1. Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini untuk sebagai berikut:

1. Mengevaluasi dan menilai penerapan TI e-Filling dengan menggunakan *Framework COBIT 4.1*
2. Mengukur tingkat kematangan Penerapan/Pemanfaatan TI e-Filling pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang dengan menggunakan model kematangan kapabilitas (*Capability Maturity Models*).
3. Memberikan rekomendasi saran kepada KPP Pratama Ilir Barat Palembang sebagai acuan untuk melakukan perbaikan terhadap pengelolaan dalam penggunaan TI pada masa yang akan datang.

### 1.2.2. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pengetahuan kepada KPP Pratama mengenai sudah sebaik apa pemanfaatan TI dalam menunjang proses e-Filling
2. Penelitian ini seyogyanya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Ilir Barat dalam meningkatkan pengawasan serta evaluasi yang efektif serta efisien terhadap TI pada e-Filling.
3. Memberikan rekomendasi saran kepada KPP Pratama Ilir Barat Palembang sebagai pertimbangan dalam perbaikan pengelolaan pada masa yang akan datang.

### 1.3. BATASAN MASALAH

Masalah yang diteliti dibatasi oleh hal-hal berikut ini:

1. Lingkup penelitian ini dibatasi pada penilaian penerapan IT untuk pelaksanaan yang dilakukan di kantor wilayah KPP Pratama Ilir Barat Palembang pada e-Filing.
2. Penelitian dimaksudkan menganalisis dan menilai domain COBIT 4.1 yaitu DS7, DS8, DS13 dan ME1.
3. Penilaian tingkat kematangan teknologi informasi menggunakan *Capability Maturity Model (CMM)*.
4. Dari komponen COBIT, penelitian hanya membahas *key activities* nya yaitu RACI *chart* dan untuk pengukurannya yaitu CMM.
5. Membandingkan tingkat kematangan yang dimiliki saat ini (*as is*) dengan tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*) dalam proses pengawasan dan evaluasi kinerja TI.
6. Validitas dan Reabilitas digunakan untuk mengetahui hasil kuesioner DS7, DS8, DS13 dan ME1.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarita, R. M. (2017). *Pengukuran Tingkat Kematangan Tata Kelola TI Pada Sistem LORINA(Los Origination System For Pension) berdasarkan Framework COBIT 4.1*. Universitas MDP, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang: Jurusan Sistem Informasi.
- Isnandea, T. (2016). *Evaluasi Terhadap kematangan TI pada Layanan ICT Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan COBTI 4.1* Universitas Sriwijaya, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang: Jurusan Sistem Informasi.
- ITGI.(2007). *Framework COBIT 4.1*.
- sumawardhani, D. R. (2012). *Evaluasi IT Governance Berdasarkan COBIT 4.1 (Studi Kasus di PT Timah (PERSERO tbk)*. Universitas Indonesia, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi. Depok: Jurusan Akuntansi.
- Megawati. (2014). *Audit Sistem Infromasi Manajemen Sekolah Menggunakan Framework COBIT 4.1 Studi Kasus pada SMK Labor Binaan FKIP UNSRI*. Universitas Sriwijaya, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang: Jurusan Sistem Informasi.
- Octavia, R. (2014). *Analisis Tingkat Kematangan Penyediaan Tata Kelola TI di PDII-LIPI Menggunakan Framework COBIT 4.1*. Univeristas Institut Pertanian Bogor, Jurusan Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Bogor: Jurusan Teknologi Informasi.
- Rahmanisa, A. (2011). *Analisis Pengawasan dan Evaluasi Tata Kelola TI PT.Angkasa Pura Semarang dengan Framework COBIT 4.1*. Universitas Dian Nuswantoro, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Semarang: Jurusan Sistem Informasi.
- Sembiring, S. W. (2013). *Evaluasi Penerapan TI Menggunakan Model COBIT Framework 4.1*. Universitas Satya Wisada, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Yogyakarta: Jurusan Sistem Informasi.