

Evaluasi Kinerja Sistem Informasi E-Filing Menggunakan COBIT 5 Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga

Agustinus Fritz Wijaya¹, Anneke Tri Andani²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

^{1,2}Jl. Dr. O. Notohamidjojo, Salatiga, Jawa Tengah - 50714

¹agustinus.wijaya@staff.uksw.edu, ²682015602@student.uksw.edu

Abstract-- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama is one of the agencies under the Ministry of Finance. The main task of the KPP Pratama performing outreach, service, and surveillance against Taxpayers in particular in the field of income tax, sales tax, value added tax, and other indirect taxes. In the execution of his duty KPP Pratama implemen systems IT governance for the achievement of business goals, however the lack of governance in the implementation of the IT governance system less than optimal KPP Pratama in carrying out tasks and achievement of goals. Assessment of the level of maturity required IT governance to know the achievement of its business objectives of KPP Pratama, resulting in recommendations to improve governance in the implementation of the IT Governance. In assessing the degree of ripeness are used approach with COBIT 5. With 15 respondents from Division 2 use descriptive method quantitative and research questionnaires focusing on domain process APO(Align, Plan, Organise) 13, BAI(Build, Acquire, Implement) 06, and DSS(Delivery, Service, Support) 05. The domain of the process used in the study was obtained from the mapping results against business goals, IT goals, and the associated process of TI. The result is the average rate of maturity of all three domains the process namely 1.22 by being at level 1 (Performed Process).

Intisari-- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan. Tugas utama dari KPP Pratama yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak khususnya dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Penjualan, Pajak Pertambahan Nilai, serta pajak tidak langsung lainnya. Dalam pelaksanaan tugasnya KPP Pratama menerapkan sistem IT governance untuk pencapaian tujuan bisnis namun kurangnya tata kelola dalam penerapan sistem IT governance mengakibatkan kurang optimalnya KPP Pratama dalam menjalankan tugas dan pencapaian tujuan. Diperlukan penilaian tingkat kematangan IT governance untuk mengetahui pencapaian KPP Pratama dari tujuan bisnisnya, sehingga menghasilkan rekomendasi untuk memperbaiki tata kelola dalam penerapan IT Governance. Dalam menilai tingkat kematangannya digunakan pendekatan dengan COBIT 5. Dengan 15 responden dari 2 divisi menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan kuesioner penelitian berfokus pada domain proses APO 13, BAI 06, dan DSS 05. Domain proses yang digunakan dalam penelitian didapat dari hasil pemetaan terhadap tujuan bisnis, tujuan TI, dan terkait proses TI. Hasilnya rata-rata tingkat kematangan dari ketiga domain proses yaitu 1,22 dengan berada pada level 1 (Performed Process).

Kata Kunci-- KPP Pratama, E-Filing, Sistem Informasi, Evaluasi Kinerja Sistem, IT Governance, Framework COBIT 5.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) banyak membawa pengaruh di berbagai bidang. Perkembangan ini juga yang memberi pengaruh bagi Sistem Informasi (SI), sebagian besar perusahaan maupun instansi saat ini menggunakan SI dan menganggap SI sebagai bagian penting dalam proses bisnis serta pendukung operasional perusahaan maupun instansi. Adanya penggunaan SI tersebut menimbulkan masalah baru yang kemudian perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi terhadap kinerja SI dilakukan guna mengukur tingkat kinerja SI dalam mendukung tujuan bisnis serta upaya pengembangan agar SI dapat berkontribusi dalam mengoptimalkan upaya penacapaian tujuan suatu instansi.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal dibawah Kantor Wilayah (KanWil) Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan. Dalam upaya memberikan pelayanan berbasis teknologi modern sesuai misi dari DJP Pusat, DJP melakukan inovasi dengan membuat aplikasi e-SPT atau Elektronik SPT yang merupakan media penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Aplikasi e-filling sendiri adalah cara penyampaian SPT yang dilakukan secara online dan real time. E-filling merupakan sistem yang dikelola oleh DJP pusat yang kemudian di distribusikan ke KPP Pratama setiap wilayah agar mempermudah proses pelaporan SPT dari wilayah ke pusat.

Dari hasil wawancara dengan saudari Ayudari sebagai staf pada divisi Seksi Pelayanan KPP Pratama Salatiga, e-filling telah digunakan sejak tahun 2013 dimana sebelum adanya e-filling pelaporan SPT tahunan dilakukan secara manual dengan melakukan pengisian berbagai formulir di KPP Pratama oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak diharuskan datang ke KPP dimana Wajib Pajak tersebut terdaftar untuk menyampaikan laporan perpajakannya. Kemudahan akses internet mendorong DJP menggunakan sistem dalam pelayanan perpajakan berbasis internet, salah satunya dengan menghadirkan E-Filing. Saat ini e-filling melayani penyampaian 2 jenis SPT yaitu SPT tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S dan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS, sedangkan untuk e-SPT masal atau perbulan masih dikenakan berbayar. Pelaporan SPT melalui pelayanan E-Filing atau e-SPT diatur dengan keputusan dirjen pajak melalui KEP- 05/PJ/2005

tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui perusahaan ASP.

Dalam penerapan SI *E-Filing* KPP Pratama tidak melakukan evaluasi terhadap kinerjanya, sehingga tidak diketahui seberapa optimal implementasi SI tersebut dan seberapa tingkat kematangannya dalam menghadapi perubahan dan kesiapannya. Dengan begitu tujuan bisnis yang telah didefinisikan tidak diketahui nilai yang telah dicapai.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan evaluasi kinerja terhadap sistem informasi *e-filling* dengan menggunakan *framework* COBIT 5. Selain COBIT 5 merupakan *framework* COBIT terbaru COBIT 5 menyediakan kerangka kerja *IT Governance* dan *Control Objectives* yang rinci bagi manajemen, pemilik proses bisnis, pemakai dan auditor [5]. COBIT 5 melakukan auditnya dengan tidak terpusat hanya pada masalah teknis dalam teknologi saja tetapi juga melihat sumber daya lain berhubungan dengan tata kelola TI dalam mencapai tujuan bisnis.

Penelitian ini bertujuan membantu KPP Pratama Salatiga dalam mengetahui pencapaian tujuan bisnis, merekomendasikan hal-hal yang dapat memenuhi kesenjangan antara tujuan dan pencapaian. Dengan melakukan penilaian tingkat kematangan SI *E-Filing* untuk meningkatkan kontribusi serta peran SI dalam mendukung tujuan bisnis kedepannya.

II. LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Achyar Al-Rasyid mengenai audit sistem informasi berbasis COBIT 5 yang berfokus pada domain *Deliver, Service, and Support (DSS)* bertujuan mengevaluasi, menilai kapabilitas, dan menyusun rekomendasi terhadap tata kelola TI-nya karena unit aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bina Lingkungan (SIM-BL) pada unit *Community Development Centre (CDC)* PT Telkom belum pernah melakukan evaluasi terhadap tata kelola TI tersebut yang telah diterapkan dari sisi kemajuan mencapai tujuan serta nilai tata kelola dan manajemen teknologi informasi. Kesimpulan yang didapat adalah *Capability Level* yang didapat secara keseluruhan pada SIM-BL Unit CDC PT Telkom adalah Level 4, yaitu *Predictable Process*, dan Level target yang ingin dicapai adalah 5 yaitu *Optimizing process*, sehingga berdasarkan analisis *gap* secara garis besar yaitu memaksimalkan yang sudah berjalan baik dan melakukan inovasi dalam aktivitas untuk mempercepat tercapainya tujuan [5].

Penelitian yang dilakukan oleh Juwita Artanti dan Augie David Manuputty mengenai evaluasi kinerja sistem informasi pembayaran pada PDAM Salatiga dengan menggunakan COBIT 4.1 bertujuan menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan PDAM Salatiga sebagai referensi untuk kedepannya agar lebih baik. Evaluasi dilakukan dengan COBIT 4.1 kemudian mengukur level dengan *Maturity Models*. Hasil dari penelitian menunjukkan PDAM Salatiga divisi pembayaran berada pada level *Initial/Ad Hoc*. Hasil penelitian PDAM Salatiga Divisi Pembayaran belum ada prosedur TI yang standar untuk mengatur proses TI yang berjalan [8].

Dipilihnya penelitian terdahulu tersebut karena adanya kesamaan dalam penggunaan *framework* COBIT, perbedaan dari kedua penelitian terdahulu adalah pemilihan versi COBIT yaitu COBIT 4.1 dan COBIT 5. Pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi kinerja Sistem Informasi *E-Filing* yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam melakukan pelayanan terhadap wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan secara *online* dan *real time*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di PT Telkom yaitu pada penelitian di PT Telkom hanya menggunakan domain DSS sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan pemetaan terlebih dahulu terhadap tujuan bisnis untuk kemudian menentukan domain yang sesuai dengan tujuan bisnis. Kemudian untuk penelitian pada PDAM digunakan *framework* COBIT 4.1 sedangkan penelitian ini digunakan *framework* COBIT 5.

B. Literatur

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum terdaftar, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak. KPP terbagi dalam empat jenis yaitu Kantor Pelayanan Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak Madya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama, dan Kantor Pelayanan Pajak Khusus. KPP Pratama merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal dibawah Kantor Wilayah (KanWil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan. KPP Pratama memiliki tugas pokok untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E-Filing adalah adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara on-line yang *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* yang dikenal dengan ASP. Sedangkan aplikasi e-SPT atau disebut elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan penyampaian SPT. Singkatnya *e-filing* adalah cara penyampaian SPT sedangkan e-SPT adalah media penyampaiannya[11].

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Muhammad .F.H dan Amin.W).

Evaluasi kinerja sistem adalah suatu penilaian sistematis terhadap suatu sistem untuk memberi gambaran apakah sistem yang sedang berjalan telah sesuai dengan yang dibutuhkan serta sesuai dengan tujuan suatu organisasi [7].

IT Governance adalah suatu proses mengelola perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur dan proses perusahaan untuk memastikan bahwa teknologi informasi yang digunakan oleh perusahaan dapat membantu mencapai tujuan perusahaan. Kegunaan tata kelola TI sendiri untuk mengatur penggunaan TI/SI serta memastikan kinerja TI/SI sesuai dengan tujuan TI [10].

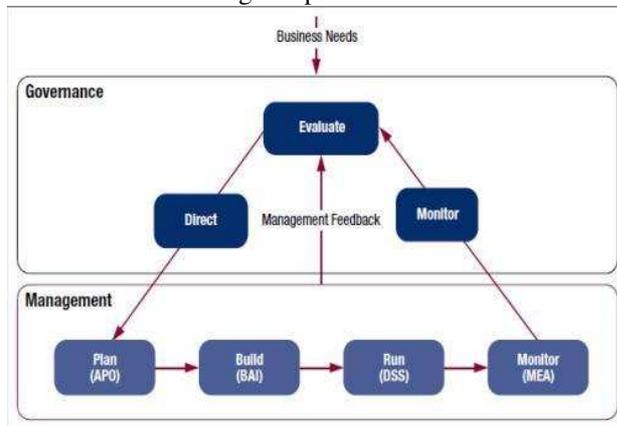
COBIT adalah kerangka *IT Governance* yang ditujukan kepada manajemen, staf pelayanan TI, *control department*,

fungsi audit dan lebih penting lagi bagi pemilik proses bisnis, untuk memastikan *confidentiality*, *integrity* dan *availability* data serta informasi sensitive dan kritikal. COBIT telah berkembang menjadi *IT Governance framework* yang paling signifikan dan juga cocok digunakan untuk audit karena menyediakan pedoman komprehensif di lingkungan proses-proses TI dan hubungannya dengan tujuan bisnis [5].

COBIT 5 mendefinisikan dan menjelaskan secara rinci sejumlah tata kelola dan manajemen proses. COBIT 5 menyediakan referensi model proses yang mewakili semua proses yang biasa ditemukan dalam suatu perusahaan terkait dengan kegiatan. Model proses yang diusulkan bukan hanya sekedar model proses tetapi suatu model yang bersifat komprehensif. Setiap perusahaan harus mendefinisikan bidang prosesnya sendiri, dengan mempertimbangkan situasi tertentu dalam perusahaan tersebut. COBIT 5 juga menyediakan kerangka kerja untuk mengukur dan memantau kinerja TI, berkomunikasi dengan layanan dan mengintegrasikan praktik pengelolaan terbaik [10].

COBIT 5 memiliki 37 proses yang terdapat pada 5 domain yang terbagi dalam 2 domain (Gambar 1. COBIT 5 Governance and Management Key Areas), yaitu :

1. Governance :
Evaluate, Direct, and Monitor (EDM) dengan 5 proses.
2. Management :
 - a. Align, Plan and Organise(APO) dengan 13 proses
 - b. Build, Acquire and Implement (BAI) dengan 10 proses
 - c. Deliver, Service and Support (DSS) dengan 6 proses
 - d. Monitor, Evaluate and Assess (MEA) dengan 3 proses

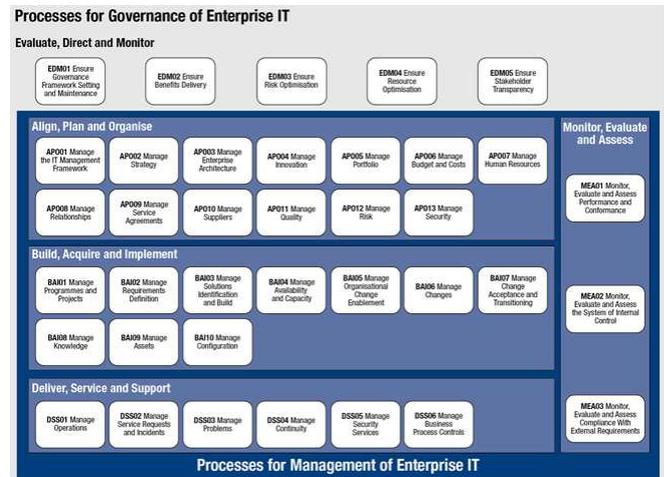


Gambar. 1. COBIT 5 Governance and Management Key Areas

Pemisahan antara *Governance* dan *Management* bertujuan untuk mendefinisikan lebih lengkap jenis-jenis aktifitas, kebutuhan struktur organisasi, dan memberikan tujuan yang berbeda. Perbedaannya jika *Governance* memastikan bahwa tujuan organisasi dapat dicapai dengan melakukan evaluasi (*evaluating*) terhadap kebutuhan, kondisi dan pilihan *stakeholder*, menetapkan arahan (*direction*) melalui skala prioritas dan pengambilan keputusan, dan pengawasan (*monitoring*) pada saat pelaksanaan, penyesuaian dan kemajuan terhadap arah serta tujuan yang telah disepakati. Sedangkan *Management* terdiri

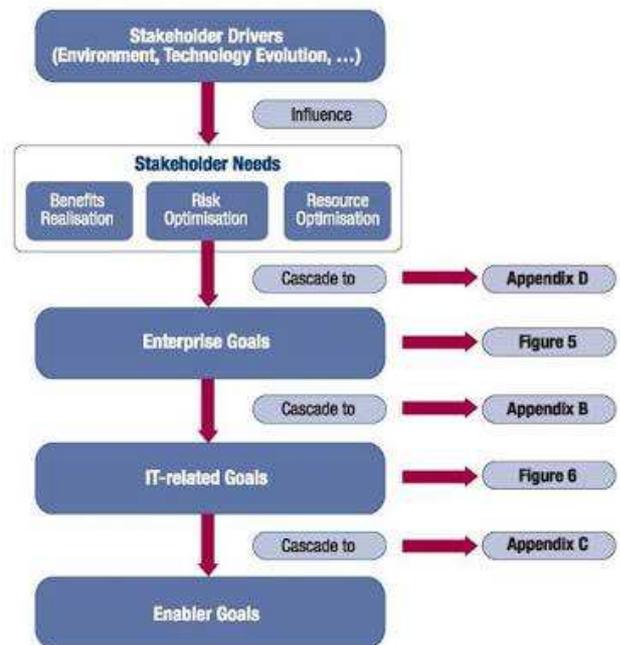
dari *plans, builds, runs, and monitors*, aktifitas-aktifitas yang selaras dengan arah yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi.

37 proses yang dimiliki COBIT 5 dapat dilihat pada Gambar 2, terlihat dengan jelas pada Gambar 2 masing-masing domain memiliki beberapa proses.



Gambar 2. Proses COBIT 5

Pada kerangka kerja COBIT hanya menjelaskan tujuan-tujuan bisnis yang berkaitan dengan proses TI. Pada Gambar 3 berikut akan dijelaskan langkah-langkah dalam menentukan domain proses.



Gambar. 3.COBIT 5 Goals Cascade Overview

COBIT mengelompokkan tujuan-tujuan dalam tujuan bisnis yang terdapat dalam COBIT 5, seperti pada Gambar 4. *Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-Related Goals*, berikut :

Figure 22—Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-related Goals

		Enterprise Goal															
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.
		Stakeholder value of business investments	Portfolio of competitive products and services	Managed business risk (safeguarding of assets)	Compliance with external laws and regulations	Financial transparency	Customer-oriented service culture	Business service continuity and reliability	Agility/responses to a changing business environment	Information-based strategic decision making	Optimization of service/delivery costs	Optimization of business process functionality	Optimization of business process costs	Managed business change programmes	Operational and staff productivity	Compliance with internal policies	Skillful and motivated people
		Financial	Customer	Internal	Learning and Growth												
IT-related Goal		Financial	Customer	Internal	Learning and Growth												
Financial	01	P	P	S													
	02			S	P												P
	03	P	S	S					S	S		S			P		S
	04			P	S			P	S		P			S		S	S
	05	P	P				S		S		S	S	P			S	
Customer	06	S	S	S	P					S	P	P					
	07	P	P	S	S			P	P	S	P	S					S
	08	S	S	S			S	S	S	S	P	S			P		S
	09	S	P	S			S		P			P		S	S		S
	10			P	P			P									P
Internal	11	P	S					S		P	S	P	S	S			
	12	S	P	S			S		S		S	P	S	S	S		
	13	P	S	S			S		S		S						
	14	S	S	S			P		P		S						
	15	S	S	S													P
Learning and Growth	16	S	S	P			S		S						P		P
	17	S	P				S		P	S		S		S			S

Gambar 4. Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-Related Goals

Dari Gambar 4 diatas digunakan untuk melakukan pemetaan terhadap tujuan bisnis dan tujuan TI yang terkait. Dengan mengaitkan satu per satu tujuan bisnis yang sudah terdefinisi dengan *Enterprise Goals*. Selanjutnya untuk tujuan bisnis dikaitkan dengan *IT-Related Goal*. Dari hasil pemetaan tersebut dilanjutkan ke pemetaan dengan Proses TI terkait, terlihat pada Gambar 5.

Setelah tujuan TI terkait telah diketahui yang memiliki nilai Primary (P) kemudian dilakukan pemetaan ke Proses TI. Maka akan didapat Proses pada COBIT 5 yang sesuai dengan tujuan TI untuk kemudian dilakukan analisa.

Penilaian terhadap kinerja SI E-Filing berfokus pada 3 domain proses berikut yang didapat dari hasil pemetaan tujuan bisnis, tujuan TI, dan keterkaitannya dengan proses TI, sebagai berikut :

1. APO 13 - Mengelola Keamanan
Deskripsi dari APO 13 adalah mendefinisikan, mengoperasikan, dan mengawasi sistem untuk manajemen keamanan informasi (ISACA, 2012).
2. BAI 06 - Mengelola Perubahan
Deskripsi dari BAI 06 adalah mengelola semua perubahan dengan terkendali, termasuk perubahan standar dan perawatan darurat yang berkaitan dengan proses bisnis, aplikasi dan infrastruktur. Termasuk prosedur perubahan standar, penilaian dampak, prioritas dan otoritas, perubahan darurat, pelaporan, dan dokumentasi (ISACA, 2012).
3. DSS 05 - Mengelola Keamanan Layanan
Deskripsi dari DSS 05 adalah melindungi informasi perusahaan untuk mempertahankan tingkatan keamanan informasi yang dapat diterima oleh instansi seduai dengan kebijakan yang telah ditentukan (ISACA, 2012).

Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes

		IT-related Goal																
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
		Alignment of IT and business strategy	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Commitment of executive management for making IT-related decisions	Managed IT-related business risk	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Transparency of IT costs, benefits and risk	Delivery of IT services in line with business requirements	Adequate use of applications, information and technology solutions	IT agility	Security of information, processing infrastructure and applications	Optimization of IT assets, resources and capabilities	Enablement and support of business processes	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	Availability of reliable and useful information for decision making	IT compliance with internal policies	Competent and motivated business and IT personnel	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
		Financial	Customer	Internal	Learning and Growth													
COBIT 5 Process		Financial	Customer	Internal	Learning and Growth													
Evaluate, Direct and Monitor	EDM01	P	S	P	S	S	S											
	EDM02	P	S	S														
	EDM03	S	S	S	P	P	P	S										
	EDM04	S	S	S	S	S	S	S										
	EDM05	S	S	P														
Align, Plan and Organise	APO01	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P	P	P
	APO02	P		S	S	S				P	S	S	S	S	S	S	S	P
	APO03	P	S	S	S	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S
	APO04	S		S	P					P	P		P	S				P
	APO05	P	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S			P			S
	APO06	S	S	S	S	P	P	S										
	APO07	P	S	S	S					S	S	S	P		P		S	P
	APO08	P	S	S	S	S	P	S					S	P	S		S	P
	APO09	S		S	S	S	P	S	S	S	S	S					S	P
	APO10	S	S	P	S	S	P	S	P	S	S	S			S	S	S	S
	APO11	S	S	S	P	P	S	S	S	S	S	S			P	S	S	S
	APO12	P		P		P	S	S	S	P							P	S
	APO13	P		P		P	S	S	S	P							P	
Build, Acquire and Implement	BAI01	P	S	P	P	S	S	S									P	
	BAI02	P	S	S	S	S				P	S	S	S	S	P	S	S	S
	BAI03	S			S	S				P	S			S	S	S	S	S
	BAI04				S	S				P	S	S			P		S	P
	BAI05	S		S	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P			P
	BAI06	S	S	P	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S
	BAI07				S	S				S	P	S				P	S	S
	BAI08	S			S	S				S	S	P	S	S			S	S
	BAI09	S	S	S		P	S			S	S	S	P					
Deliver, Service and Support	DSS01	P	S	S	S	S	S	S	S	P							P	S
	DSS02	S		P	S					P	S	S					S	S
	DSS03	S	S	P	S					P	S	S			P	S	S	S
	DSS04	S	S	P	S					P	S	S	S	S	S	P	S	S
	DSS05	S	P		P					S	S				S	S		S
	DSS06	S	S	P						P	S	S	S	S	S	S	S	S
Monitor, Evaluate and Assess	MEA01	S	S	S	P	S	S			P	S	S	S	P			S	P
	MEA02	P								S	S						S	P
	MEA03	P		P	S					S							S	S

Gambar 5. Mapping COBIT 5 IT-Related Goals to Processes

Process Capability Model digunakan untuk mengukur kematangan *IT Enterprise*, diadopsi dari ISO/IEC 1554 sebagai standar proses penilaian. Model ini menyediakan pengukuran performansi dari proses-proses pada area *governance* maupun *management*, dan melakukan peningkatan pada area-area yang telah diidentifikasi [5].

- Terdapat 6 level proses kapabilitas :
1. Level 0 (*Incomplete*)
Proses dimana tidak melaksanakan atau gagal untuk mencapai tujuan proses. Pada tingkat ini ada sedikit atau bahkan tidak sama sekali bukti dari setiap pencapaian tujuan proses. Dengan skala kematangan 0,00 – 0,50.
 2. Level 1 (*Performed*)
Proses diimplementasikan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Dengan skala kematangan 0,51 – 1,50.

3. Level 2 (*Managed*)

Proses yang diimplementasikan dikelola (*plan, monitor, and adjusted*) dan ditetapkan dan dikontrol. Dengan skala kematangan 1,51 – 2,50.

4. Level 3 (*Established*)

Proses didokumentasikan dan dikomunikasikan (untuk efisiensi organisasi). Dengan skala kematangan 2,51 – 3,50.

5. Level 4 (*Predictable*)

Proses dimonitor, diukur, dan diprediksi untuk mencapai hasil. Dengan skala kematangan 3,51 – 4,50.

6. Level 5 (*Optimizing*)

Sebelumnya proses telah diprediksikan kemudian ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan dan tujuan yang akan datang. Dengan skala kematangan 4,51 – 5,00.

Balanced Scorecard (BSC) sebagai alat manajemen kinerja (*performance management tool*) yang dapat membantu organisasi untuk menterjemahkan visi dan strategi ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan non finansial yang kesemuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat (Luis, 2007).



Gambar 6. Perspektif Balanced Scorecard (BSC)

Dari Gambar 6 terdapat 4 pandangan perspektif yang terdapat pada BSC, berikut penjelasan dari masing-masing perspektifnya :

1. Financial Perspective

yaitu bagaimana kita berorientasi pada para pemegang saham.

2. Customer Perspective

yaitu bagaimana kita bias menjadi *supplier* utama yang paling bernilai bagi para *customer*.

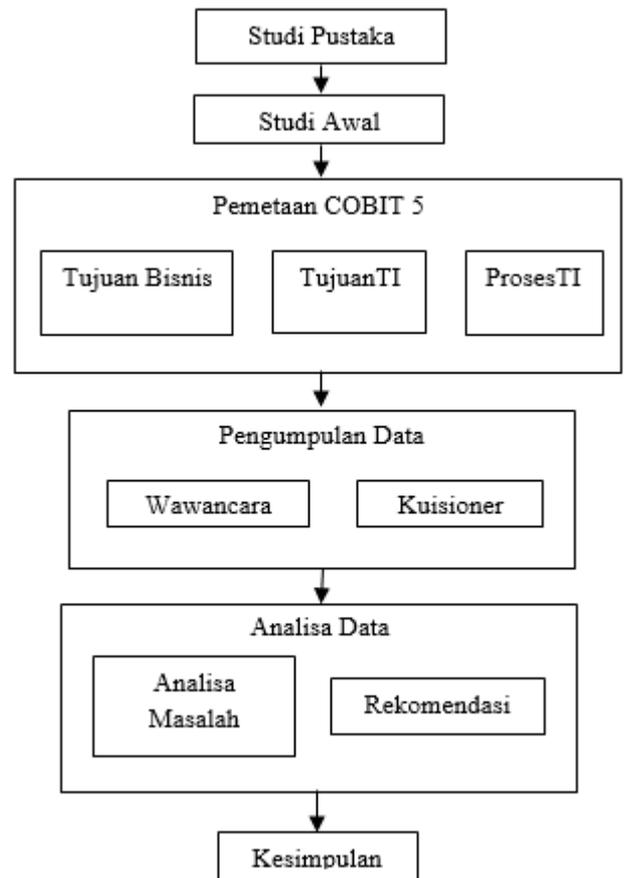
3. Internal Perspective

yaitu proses bisnis apa saja yang terbaik yang harus kita lakukan, dalam jangka panjang maupun jangka pendek untuk mencapai tujuan finansial dan kepuasan *customer*.

4. Learning and Growth Perspective

yaitu bagaimana kita dapat meningkatkan dan menciptakan *value* secara terus menerus, terutama dalam hubungannya dengan kemampuan dan motivasi karyawan.

III. METODOLOGI PENELITIAN



A. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari pengetahuan mengenai COBIT 5 yang digunakan sebagai tools dalam penelitian ini. Mendalami pengetahuan terhadap COBIT 5 dan mencari alasan yang tepat penggunaan *framework* COBIT 5 sebagai *tools* penilaian kinerja sistem.

B. Studi Awal

Studi Awal dilakukan dengan menggali informasi mengenai KPP Pratama dengan melalui wawancara dengan salah satu staf Seksi Pelayanan KPP Pratama Salatiga. Tujuannya untuk mendapat gambaran mengenai sistem informasi *e-filing* yang sedang berjalan, tujuan bisnis, serta visi dan misi yang dimiliki KPP Pratama Salatiga.

C. Pemetaan COBIT

Pemetaan COBIT dilakukan setelah mengetahui tujuan bisnis. Dari tujuan bisnis yang dimiliki KPP Pratama Salatiga kemudian dilakukan pemetaan ke dalam tujuan bisnis pada COBIT 5, kemudian lakukan hal yang sama pada tujuan TI ke IT-Related Goal pada COBIT 5. Setelah didapat hasil pemetaan dari tujuan bisnis dan tujuan TI selanjutnya dilakukan pemetaan ke proses TI terkait. Dengan melihat pemetaan dari tujuan bisnis dan tujuan TI yang memiliki nilai Primary (P) untuk kemudian di lakukan pemetaan ke Proses TI. Dalam pemetaan ke proses TI terkait maka akan menghasilkan proses TI yang sesuai berdasarkan tujuan bisnis dari KPP Pratama untuk kemudian dilakukan analisa.

D. Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data digunakan 2 metode yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara yang dilakukan bersifat non formal. Pertanyaan yang diajukan sesuai dengan COBIT 5 dari proses TI atau domain yang digunakan dalam penelitian. Responden yang diwawancarai adalah pihak yang terkait dengan Sistem Informasi *e-filing* yang ada di KPP Pratama. Jawaban dari responden tidak dibatasi, responden dihindarkan dari jawaban ya atau tidak melainkan menjelaskan apa yang tanyakan. Pertanyaan disampaikan secara random dan terdapat beberapa pertanyaan yang dikembangkan disebabkan dari jawaban responden. Dalam proses wawancara responden sedikit diberi gambaran dan penjelasan mengenai evaluasi kinerja sistem *E-Filing* sehingga jawaban responden tidak jauh dari Sistem Informasi *E-Filing*. Hasil wawancara selanjutnya digunakan untuk membantu menyusun kuesioner.

Kuesioner dibuat sesuai domain APO, BAI, dan DSS, domain yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Setiap pertanyaan pada kuesioner responden dapat menjawab dengan memberikan bobot yang dibuat 0 sampai 5, sesuai tingkat kapabilitas yang digunakan dalam COBIT 5. Dan setiap bobotnya memiliki makna masing-masing, pada kuesioner juga dijelaskan untuk memudahkan responden mengisi kuesioner. Hasil dari kuesioner nantinya akan digunakan sebagai penilaian kinerja sistem *E-Filing* yang digunakan oleh KPP Pratama Salatiga. Kuesioner diberikan kepada staff KPP Pratama yang berhubungan dengan Sistem Informasi *E-Filing*.

E. Analisa Data

Peneliti mulai menganalisa kondisi saat ini sistem *E-Filing* dari hasil kuesioner yang telah selesai diisi oleh responden. Kemudian menganalisa model kematangan tata kelola sistem *E-Filing* pada KPP Pratama Salatiga. Peneliti akan menganalisa kesenjangan terhadap tingkat kapabilitas. Pada tahap analisis kesenjangan dilakukan dengan membandingkan tingkat kapabilitas tata kelola saat ini dengan tingkat kapabilitas tata kelola yang diharapkan. Selanjutnya menganalisa masalah dan temuan dalam tata kelola sistem informasi *E-Filing*. Selanjutnya dari masalah dan temuan tersebut peneliti memberikan rekomendasi-rekomendasi yang dapat dipergunakan untuk memperbaiki maupun mengembangkan kinerja Sistem Informasi.

F. Kesimpulan

Kesimpulan dilakukan dengan menyimpulkan dalam bentuk rangkuman dari hasil analisa data yang kemudian menghasilkan rekomendasi untuk KPP Pratama Salatiga.

IV. HASIL DAN ANALISA

A. Pemetaan COBIT 5

1. Identifikasi Tujuan Bisnis

TABEL. I.

IDENTIFIKASI TUJUAN BISNIS KE BSC (BALANCE SCORECARD)

IT BSC (Balanced Scorecard)	No.	COBIT 5 Enterprise Goal	Tujuan Bisnis e-filing
Keuangan	4	Kepatuhan terhadap hukum	Menarik Wajib Pajak untuk tertib hukum dalam

		dan peraturan eksternal	pelaporan SPT tahunan dengan adanya kemudahan yang diberikan
Pelanggan	7	Kelangsungan dan ketersediaan layanan bisnis	Memberi kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT tahunan melalui pelaporan secara online
Proses Bisnis Internal	14	Produktivitas operasional dan staf	Mengurangi beberapa proses administrasi (cek fisik, input data) dalam proses melayani pelaporan SPT tahunan

Dari 3 tujuan bisnis yang dimiliki KPP Pratama Salatiga kemudian dipetakan terhadap 17 tujuan bisnis dalam COBIT 5 (Gambar 4) yang terdapat pada 4 dimensi yaitu Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal dan Pembelajaran & pertumbuhan. Dengan melihat Gambar 4 petakan 3 tujuan bisnis KPP yang memiliki keterkaitan kuat dengan 17 tujuan bisnis pada COBIT 5. Hasilnya, yang berkaitan dengan tujuan bisnis KPP Pratama adalah nomor 4 yaitu kepatuhan terhadap hukum dan peraturan eksternal, nomor 7 yaitu kelangsungan dan ketersediaan layanan bisnis, dan nomor 14 yaitu produktivitas operasional dan staf. Ada 3 dimensi yang terkait dengan tujuan bisnis KPP Pratama yaitu *Financial* (keuangan), *Customer* (pelanggan), *Internal* (proses bisnis internal).

2. Identifikasi Tujuan TI

TABEL II.

IDENTIFIKASI TUJUAN TI KE BSC (BALANCE SCORECARD)

IT BSC (Balanced Scorecard)	No.	COBIT 5 IT-Related Goal	Tujuan TI
Keuangan	4	Mengurangi resiko bisnis terkait TI	Mengurangi resiko kehilangan data laporan SPT dari Wajib Pajak
Proses Bisnis Internal	9	Ketangkasan TI	Proses pengolahan data menjadi lebih cepat dengan terhubungnya database langsung ke kantor pusat
	10	Keamanan informasi, infrastruktur pengolahan dan aplikasi	Data pribadi yang diinputkan sendiri oleh Wajib Pajak pada saat pelaporan SPT terjamin keamanannya karena tersarp secara terkomputerisasi.

Dari 3 Tujuan TI pada KPP Pratama kemudian dipetakan terhadap 17 Tujuan terkait TI dalam COBIT 5 (Gambar 4) yang juga terdapat dalam 4 dimensi Balance Scorecard (BSC). Hasilnya yang berkaitan dengan tujuan TI adalah nomor 4 yaitu *management IT related bussines risk* (mengurangi resiko bisnis terkait TI), nomor 9 yaitu *IT Agility* (ketangkasan TI), dan nomor 10 yaitu *security of information, processing infrastructure and applications* (keamanan informasi, infrastruktur pengolahan dan aplikasi). Ada 2 dimensi BSC yang terkait dalam tujuan TI yaitu *Financial* (keuangan) dan *Internal* (proses bisnis internal).

3. Pemetaan Tujuan Bisnis dengan Tujuan TI Terkait

TABEL. III.
PEMETAAN TUJUAN BISNIS DENGAN TUJUAN TI TERKAIT

		Tujuan Bisnis		
		Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan eksternal	Kelangsungan dan ketersediaan layanan bisnis	Produktivitas operasional dan staf
	Tujuan terkait TI	4	7	14
4	Mengurangi resiko bisnis terkait TI	S	P	
9	Ketangkasan TI			S
10	Keamanan informasi, infrastruktur pengolahan dan aplikasi	P	P	

Dari hasil pemetaan kedua tujuan diatas (Tabel.2 dan Tabel.3) dapat dilihat ada 2 tujuan TI yang memiliki keterkaitan kuat (disimbolkan dengan P yang berarti kuat) antara Tujuan TI dan Tujuan Bisnis yaitu Tujuan TI 4 dan Tujuan TI 10, tidak termasuk Tujuan TI 9 karena dalam keterkaitannya termasuk pada kategori Sekunder (S) yang berarti tidak kuat keterkaitannya. Kemudian dari Tujuan TI 4 dan Tujuan TI 10 keduanya memiliki keterkaitan yang kuat namun Tujuan TI 10 memiliki keterkaitan yang lebih kuat daripada Tujuan TI 4 karena memiliki 2 kategori primary. Sehingga dipilihlah Tujuan TI 10 untuk dilakukan pemetaan dengan proses TI pada COBIT 5.

4. Pemetaan Tujuan TI dengan Proses dalam COBIT 5

TABEL. IV.
PEMETAAN TUJUAN TI DENGAN PROSES COBIT

5	Tujuan terkait TI
	Keamanan informasi, infrastruktur pengolahan dan aplikasi

Kode	Proses Dalam COBIT 5	10
APO 13	Mengelola keamanan	P
BAI 06	Mengelola perubahan	P
DSS 05	Mengelola keamanan layanan	P

Setelah didapat fokus Tujuan TI selanjutnya dilakukan pemetaan terhadap 37 proses TI yang ada dalam COBIT 5. Dari 37 proses terdapat 3 proses yang memiliki keterkaitan kuat dengan Tujuan TI 10 yaitu APO 13, BAI 06, DSS 05. Proses TI tersebut didapat dari kategori Primary yang ada pada Tujuan TI 10. Sehingga proses TI tersebut yang akan menjadi fokus penelitian. Dipilihnya kategori Primary karena pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan antara tujuan bisnis dengan tujuan TI yang memiliki keterkaitan paling dominan.

B. Hasil Penilaian Tingkat Kematangan Setiap Domain

1. Domain Proses APO 13 (Mengelola Keamanan)

TABEL V.

TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN PROSES APO

13

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan
APO 13.01	Mengelola kemungkinan adanya resiko kehilangan data dari .	0
APO 13.02	Melaporkan masalah yang ditimbulkan SI E-Filing dengan prosedur yang telah ditetapkan dan disetujui.	1.20
APO 13.03	Menganalisa masalah yang ditimbulkan dari implementasi SI E-Filing.	0.40
APO 13.04	Membatasi hak akses SI E-Filing dengan menentukan pihak tertentu yang dapat mengakses dan mengetahui data dalam SI E-Filing guna menjaga keamanannya.	0.60
Rata-rata tingkat kematangan		0.55

Mengelola Keamanan pada peneliti ini adalah keamanan informasi pada sistem informasi e-filing.

Berdasarkan hasil dari kuesioner dengan 15 responden, tingkat kematangan dari penilaian pada Domain APO 13 yaitu 0,55. Menunjukkan proses ini berada pada tingkat Level 1 (*Performed Process*). Diartikan bahwa sudah terdapat implementasi proses untuk mencapai tujuan. Dapat dilihat dengan adanya prosedur pelaporan ke DJP Pusat oleh KPP Pratama jika ada masalah dengan Sistem Informasi E-Filing dan tidak dilakukan kontrol dengan SI E-Filing karena pengelolaan keamanan sistem menjadi tanggung jawab DJP Pusat.

2. Domain Proses BAI 06 (Mengelola Perubahan)

TABEL VI.
TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN PROSES BAI 06

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan
BAI 06.01	Merencanakan proses peralihan dari aktivitas manual ke aktivitas yang sudah terkomputerisasi dengan penggunaan sistem	1.27
BAI 06.02	Melakukan pelatihan dan sosialisasi bagi pengguna SI E-Filing demi kelancaran aktivitas pelaporan SPT.	3.27
BAI 06.03	Menyediakan pusat bantuan bagi WP yang mengalami kesulitan dalam penggunaan SI E-Filing.	1.20
BAI 06.04	Meninjau kemampuan WP dalam menerima SI E-Filing.	0.60
Rata-rata tingkat kematangan		1.58

Berdasarkan hasil dari kuesioner dengan 15 responden, tingkat kematangan dari penilaian pada Domain BAI 06 yaitu 1,58. Menunjukkan proses ini berada pada tingkat Level 2 (*Managed Process*). Diartikan bahwa pada proses ini KPP Pratama tidak hanya melakukan implementasi tapi juga disertai dengan perencanaan dan penyesuaian. Dapat dilihat dengan dibuatnya perencanaan oleh KPP Pratama untuk kesiapannya dalam menerima kebijakan baru dari DJP Pusat dengan didistribusikannya SI E-Filing. Serta penyesuaian oleh KPP Pratama dengan terus menerus melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak untuk dapat dengan cepat beralih dari sistem pelaporan SPT Tahunan secara manual ke sistem yang lebih terkomputerisasi yaitu dengan E-Filing. Sehingga dapat tetap menjaga dan meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya.

3. Domain Proses DSS 05 (Mengelola Keamanan Layanan)

TABEL VII.
TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN PROSES DSS 05

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan
DSS 05.01	Merawat perangkat pendukung SI E-Filing.	3.13
DSS 05.02	Menjaga keamanan terhadap perangkat pembantu SI E-Filing.	2.20
DSS 05.03	Menjaga koneksi jaringan perangkat pembantu SI E-Filing.	1.80

DSS 05.04	Melaporkan capaian atas pemanfaatan perangkat pembantu SI E-Filing.	0.27
DSS 05.05	Memprediksi resiko pemanfaatan perangkat pembantu SI E-Filing.	0.20
Rata-rata tingkat kematangan		1.52

Berdasarkan hasil dari kuesioner dengan 15 responden, tingkat kematangan dari penilaian pada Domain DSS 05 yaitu 1,52. Menunjukkan proses ini berada pada tingkat Level 2 (*Managed Process*). Diartikan bahwa dalam proses ini pada implementasinya KPP Pratama juga telah melakukan pengawasan, dan kontrol terhadap keamanan layanan. Dapat dilihat dari kontrol terhadap koneksi jaringan yang dilakukan oleh Operator Console, sehingga mencegah terjadinya hambatan bagi Wajib Pajak yang sedang memanfaatkan perangkat pembantu E-Filing.

C. Hasil Penilaian Tingkat Kematangan Seluruh Domain
TABEL VIII.

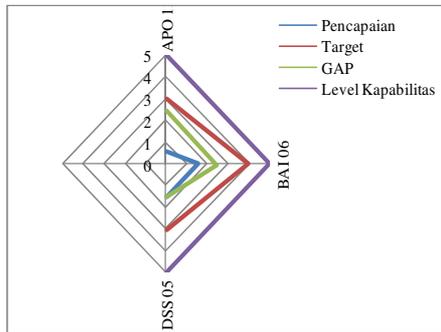
RATA-RATA SELURUH DOMAIN PROSES

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan	Target	Gap
APO 13	Menjaga keamanan SI E-Filing	0.55	3	2.45
BAI 06	Mengelola perubahan aktivitas dengan adanya SI E-Filing pada KPP Pratama	1.58	4	2.42
DSS 05	Mengelola keamanan layanan sebagai pendukung SI E-Filing	1.52	3	1.48
Rata-rata tingkat kematangan		1.22		

Dari hasil penilaian tingkat kematangan, SI E-Filing pada KPP Pratama Salatiga berada pada Level 1 (*Performed*) dengan rata-rata tingkat kematangan 1,22. Dapat diartikan bahwa ada pendefinisian untuk pengelolaan SI E-Filing yang dilakukan oleh KPP Pratama Salatiga dan sudah diimplementasikan agar tercapai tujuan bisnisnya. Dengan aktivitas sosialisasi dan pelatihan terkait SI E-Filing, serta penyesuaian terhadap faktor pendukung SI E-Filing. Namun dalam implementasinya KPP Pratama tidak melakukan dokumentasi yang formal dan perencanaan yang kurang terstruktur.

Setiap proses memiliki target Level pencapaian masing-masing. Proses APO 13 dan DSS 05 dengan target Level 3, yang berarti pada proses tersebut telah ada perencanaan yang terstruktur, pengawasan terhadap aktivitas dalam proses tersebut, telah terdokumentasi dan dikomunikasikan. Proses

BAI 06 dengan target Level 4, yang berarti ada batasan-batasan yang telah ditentukan dalam pengontrolan proses. Dari hasil penilaian masih ditemui kesenjangan antara target yang ingin dicapai dengan pencapaian saat ini, hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar. 7. Spider Chart Kesenjangan Level yang Dicapai Saat Ini dengan Target Level.

D. Temuan Masalah

Dari hasil analisa dan penilaian tingkat kematangan ditemukan adanya masalah. Masalah yang ditimbulkan terkait SI E-Filing diantaranya tidak dilakukannya komunikasi dalam lingkup KPP Pratama mengenai keamanan sistemnya. KPP Pratama sebatas melaporkan masalah yang timbul dari SI E-Filing ke DJP Pusat sesuai prosedur yang telah ditentukan, tanpa melakukan diskusi internal dalam KPP Pratama. Dengan melakukan diskusi internal setidaknya KPP Pratama yang bertugas memberi penyuluhan dan melakukan pengawasan dapat benar-benar memahami pentingnya keamanan sistem.

Temuan lainnya adalah tidak adanya evaluasi terhadap E-Filing kepada WP sebagai pengguna. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui tingkat pengoptimalan WP dalam menggunakan SI E-Filing. Dengan begitu KPP Pratama dapat mengetahui hal yang mengakibatkan E-Filing kurang optimal bagi WP, dan dapat menghasilkan penanganan yang tepat untuk masalah terkait pengoptimalan penggunaan oleh WP. Sebagai pihak yang menjadi pelaksana KPP Pratama tidak memiliki aktivitas mendokumentasikan dan merencanakan secara terprosedur, hanya melaporkan dan menunggu solusi dari DJP Pusat sebagai pihak yang memiliki otoritas.

Dalam menjaga keamanan layanan tidak ditemukan adanya ketentuan pihak yang memiliki tanggung jawab. Dari hasil wawancara semua staff KPP Pratama memiliki tanggung jawab dalam menjaga keamanan layanan, namun pada hasil survei sebagian banyak responden menyatakan tidak adanya penanggung jawab. Tidak adanya ketentuan penanggung jawab tersebut menjadi rancu ketika nantinya terjadi masalah, pihak yang menemui masalah tidak dapat tau pasti kemana hal tersebut harus dikomunikasikan terlebih dahulu sebelum langsung ke DJP Pusat (sebagai pihak yang memiliki otoritas).

E. Rekomendasi

Rekomendasi yang dihasilkan dari hasil temuan dari penilaian tingkat kematangan SI E-Filing diantaranya dengan melakukan komunikasi antar penanggung jawab di KPP Pratama yang memegang tanggungjawab terkait penguasaan

SI E-Filing yaitu seksi PDI dan seksi pelayanan. Sehingga komunikasi tidak hanya dilakukan antara KPP Pratama dengan DJP Pusat saja tetapi juga internal dari KPP Pratama, sehingga para penanggung jawab KPP Pratama benar-benar memahami pentingnya menjaga keamanan sistem.

Untuk mengetahui keberhasilan dari tujuan E-Filing KPP Pratama dapat melakukan survey terhadap E-Filing kepada WP yang menjadi pengguna SI E-Filing sehingga mengetahui capaian dari tujuan bisnis yang ingin memberikan kemudahan bagi WP dan memberikan pelayanan berbasis teknologi modern.

Dalam melakukan penyesuaian KPP Pratama perlu melakukan prediksi terhadap resiko yang mungkin timbul akibat adanya perubahan aktivitas dari pelaporan manual ke pelaporan terkomputerisasi. Meskipun hal tersebut menjadi otoritas DJP Pusat namun KPP Pratama yang berhubungan langsung dengan pengguna (WP) dapat melakukan dengan perkiraan resiko yang mungkin timbul dari implementasi SI E-Filing baik dari sisi pengguna maupun *support IT*. Dari perkiraan resiko tersebut KPP Pratama dapat meminimalkan resiko.

Menentukan tanggung jawab atas pengoperasian layanan sistem informasi E-Filing. Dengan ditentukan maka jelas pihak yang bertanggung jawab dan pihak yang membantu dalam pengoperasian layanan. Akan lebih baik lagi jika struktur organisasi diperjelas dengan *job description* pada masing-masing bagiannya. Setiap staf juga dipastikan memahami masing-masing *job description* pada posisi yang mereka tempati.

F. Kondisi Sistem Informasi atau Teknologi Informasi

Berdasarkan tata kelola TI kondisi KPP Pratama saat ini kurang maksimal dalam mengelola tata kelola TI. Dalam prosesnya KPP Pratama sudah cukup baik dengan menentukan tujuan TI. Dimana tujuan tersebut kemudian mengarah pada pencapaian misi dari DJP. Penerapan SI pada KPP Pratama tidak disertai dengan identifikasi resiko yang sebenarnya dapat digunakan untuk menangani masalah darurat, seperti kondisi dimana tidak adanya waktu untuk melaporkan masalah dan menunggu DJP Pusat memberikan penyelesaiannya. Dengan identifikasi resiko minimal KPP Pratama dapat melakukan antisipasi dan meminimal masalah yang ditimbulkan dari penerapan TI/SI.

Terkait kepemimpinan, pada penerapan SI E-Filing saat ini KPP Pratama bertumpu pada DJP Pusat sebagai pemegang otoritas. Dengan adanya ketentuan prosedur pelaporan masalah dari penerapan SI dengan memberikan media bagi setiap staf KPP Pratama. Melalui divisi Pusat Data dan Informasi (PDI) setiap staf memiliki hak menyampaikan masalah SI yang ditemui. Kemudian oleh divisi PDI disampaikan ke DJP Pusat sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Tanpa adanya pembahasan internal oleh KPP Pratama maka masalah yang timbul berlalu begitu saja, tidak ada diskusi antar staff secara formal dan memungkinkan masalah yang sama berulang.

V. KESIMPULAN

- Hasil penilaian kinerja Sistem Informasi E-Filing KPP Pratama Kota Salatiga dari 3 proses pada COBIT 5 belum ada yang mencapai level 3.

- B. Rata-rata tingkat kematangan kinerja Sistem Informasi E-Filing KPP Pratama Kota Salatiga dari ketiga proses yang dianalisa adalah 1,22 berada pada Level 1 (*Performed*). Diartikan bahwa telah dilakukan implementasi tetapi tidak ada kontrol serta perencanaan yang terstruktur.
- C. Sebagian besar aktivitas dalam kendali DJP Pusat dan semua kebijakan ada pada DJP Pusat. KPP Pratama Kota Salatiga sebagai pelaksana yang melaksanakan pelayanan, penyuluhan dan pengawasan Wajib Pajak dengan prosedur dari DJP Pusat.
- D. COBIT 5 menyediakan kerangka kerja untuk mengukur dan memantau kinerja TI. Sehingga dalam evaluasi kinerja SI E-Filing tepat jika menggunakan pendekatan dengan COBIT 5.
- E. Tata kelola TI pada KPP Pratama belum dilakukan secara menyeluruh sehingga harapan yang dicapai saat ini belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] ISACA, The IT Governance Institute, COBIT 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models, USA, 2007.
- [2] IT Governance Institute, 2007, COBIT 4.1, USA.
- [3] McGladrey, IT Governance and The COBIT 5.0 Framework.US
- [4] ISACA, 2012, COBIT 5 : A Business Framework for Governance & Management i., USA: IT Governance Institute.
- [5] Al-Rasyid. Achyar, Tahun. Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Domain Delivery, Service, and Support (DSS) (Studi Kasus: SIM-BL di Unit CDC PT Telkom Pusat. Tbk), Universitas Telkom
- [6] Gondodiyoto .S, & Hendarti .H, "Pengendalian Intern & Model Referensi" dalam Audit Sitem Informasi, edisi asli, Jakarta, Indonesia, 2006, hal. 230-239.
- [7] Jananto. Arief, 2006, Evaluasi Kinerja Sistem Informasi, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [8] Artanti. Juwita.K, David. Augie. M, Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Pembayaran Dengan Menggunakan COBIT 4.1 di PDAM Salatiga, Universitas Kristen Satya Wacana.
- [9] ISACA, 2012, COBIT 5 Enabling Processe., USA: IT Governance Institute.
- [10] Wandita. Nanda Putra, 2014, Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sistem Pendidikan Jarak Jauh Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian-Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian).
- [11] Agustiningsih. Wulandari, "Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta",UNY, Yogyakarta, 2016.