

Penerapan Manajemen Operasional dan E-Filing pada Era Digitalisasi di KPP Pratama Kotamobagu

Sicilya Cahyawati Mokoginta ¹, Mahfudnurnajamuddin ², Budianriani ^{3*}

¹ Manajemen; Universitas Dumoga Kotamobagu; Kota Kotamobagu; e-mail: sicilya73@gmail.com

² Manajemen; Universitas Muslim Indonesia; Kota Makassar; e-mail: mahfud.nurnajamuddin@umi.ac.id

³ Manajemen; Universitas Muslim Indonesia; Kota Makassar; e-mail: budiandriani@umi.ac.id

* Korespondensi: e-mail: sicilya73@gmail.com

Diterima: 23/06/2024 ; Review: 28/06/2024; Disetujui: 30/06/2024

Cara sitasi: Mokoginta, S.C, Mahfudnurnajamuddin, Budianriani. 2024. Penerapan Manajemen Operasional dan E-Filing pada Era Digitalisasi di KPP Pratama Kotamobagu. *Balance Vocation Accounting Journal*. Vol 8 (2): halaman. 51-59

Abstrak: Perkembangan dunia digitalisasi memicu semakin ketatnya pelayanan yang memudahkan konsumen atau masyarakat, sehingga setiap para pelaku pelayanan atau lembaga harus mampu melakukan inovasi untuk mengembangkan cara efektif dalam pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini kami menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang memberikan data deskriptif atau deskripsi yang dapat dibangun dari observasi. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya manajemen operasional dalam perlebagaan, karena kegiatan utamanya adalah pengelolaan seluruh sumber daya yang ada. Pengelolannya memerlukan adanya pengelola dalam struktur organisasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu dengan biaya produksi yang paling efektif dan efisien serta memberikan rasa kepuasan kepada konsumen/pelanggan. Pengolahan dan pengorganisasian penggunaan sumber daya dalam input produksi atau dalam memperbaiki keunggulan produk atau metode penggunaan. Penerapan e-filing sebaiknya disosialisasikan dengan baik kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan penerapan e-filing, baik dari segi keuntungan dari penerapan sistem tersebut maupun kelemahannya serta tujuan diterapkannya sistem e-filing, agar Wajib Pajak dapat lebih memahami maksud dan tujuan dari diterapkannya sistem e-filing.

Kata kunci: Manajemen Operasional; E-Filing

Abstract: *The development of the world of digitalization has triggered increasingly stringent services that make things easier for consumers or the public, so that every service actor or institution must be able to innovate to develop effective ways of serving the public. In this research we used a research method, namely a qualitative approach. A qualitative approach is a research procedure that provides descriptive data or descriptions that can be built from observations. The research results show the importance of operational management in institutions, because the main activity is the management of all existing resources. Management requires the existence of managers in the organizational structure who have clear authority and responsibility to achieve the stated organizational goals by producing quality goods and/or services at the most effective and efficient production costs and providing a sense of satisfaction to consumers/customers. Processing and organizing the use of resources in production inputs or in updating product advantages or methods of use. The implementation of e-filing should be well socialized to Taxpayers so that Taxpayers can understand matters related to the implementation of e-filing, both in terms of the advantages of implementing the system and its weaknesses as well as the objectives of implementing the e-filing system, so that Taxpayers can be more understand the aims and objectives of implementing the e-filing system.*

Keywords: *Operational Management; E-Filing*

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia digitalisasi memicu semakin ketatnya pelayanan yang memudahkan konsumen atau masyarakat, sehingga setiap para pelaku pelayanan atau lembaga harus mampu melakukan inovasi untuk mengembangkan cara efektif dalam pelayanan kepada masyarakat. Jika seseorang yang menjalankan suatu pelayanan tidak mempunyai strategi yang tepat untuk mengembangkan dan mengelolanya, akibatnya pelayanan tersebut tidak akan pernah berkembang. Untuk mengembangkan suatu lembaga perlu melihat lingkungan eksternal untuk mengetahui kemungkinan dan pengaruhnya terhadap keberlangsungan lembaga. Teori Lima Kekuatan Porter Menurut Michael Porter, lingkungan eksternal sendiri terdiri dari ancaman pendatang baru, daya tawar pemasok, daya tawar pembeli, ancaman produk substitusi, dan persaingan antar pelaku industri.

Menjelaskan pentingnya manajemen operasi dalam suatu perlembagaan karena kegiatan utamanya adalah pengelolaan seluruh sumber daya yang ada. Pengelolaannya memerlukan adanya pengelola dalam struktur organisasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu dengan biaya produksi yang paling efektif dan efisien serta memberikan rasa kepuasan kepada konsumen/pelanggan.

Menurut pendekatan lain, manajemen operasional diartikan sebagai manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, koordinasi dan pengendalian seluruh kegiatan yang berhubungan langsung dengan barang dan jasa. Definisi lain dari manajemen operasi adalah penerapan ilmu manajemen pada pengorganisasian dan pengelolaan seluruh operasi produksi agar dapat beroperasi secara efisien dan efektif. Definisi lain dari manajemen operasi adalah proses berkelanjutan dan efektif yang menggunakan seluruh fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efektif guna mencapai tujuan pelayanan.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia (RI) yang berasal dari rakyat, penerimaan atau penerimaan pajak pada saat ini berfungsi untuk meningkatkan ketenteraman atau keamanan masyarakat Indonesia, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, sehingga memungut pajak. pajak warga negara merupakan suatu tindakan yang bersifat memaksa atau memaksa yang dilakukan oleh negara Indonesia, selain pajak, saat ini

salah satu tanggung jawab warga negara yang mempunyai peran dalam meningkatkan kesejahteraan NKRI adalah melakukan segala upaya untuk memaksimalkan pajak. dari pemerintah. . Jika salah satu upaya pemerintah adalah dengan meningkatkan pendapatan pemerintah dari sektor perpajakan dengan melaksanakan reformasi di bidang administrasi perpajakan yaitu pemutakhiran peraturan perundang-undangan perpajakan melalui sistem administrasi perpajakan, dimana pemutakhiran ini dilakukan terhadap wajib pajak.

E-filing adalah bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem E-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh DJP. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2016:132), Berdasarkan sumber yang di peroleh dari situs www.pajak.go.id Penerapan sistem E-filing memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu: Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana dan kapan saja yaitu 24jam dan 7hari karena memanfaatkan jaringan internet. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.

Heizer, Render dan Munson merupakan pakar yang melakukan penelitian manajemen operasi untuk menjadi referensi bagi para peneliti. Mereka mendefinisikan manajemen pertanian sebagai bentuk pengelolaan optimal untuk semua aktivitas, termasuk tenaga kerja, komoditas (mesin, peralatan, dan bahan mentah) dan faktor produksi lainnya yang dapat digunakan sebagai barang dan jasa yang sering dipertukarkan.

Model ekonomi berbagi muncul sebagai hasil dari pertumbuhan ekonomi sosial yang lebih besar, yaitu evolusi platform aplikasi atau digital yang beroperasi menurut prinsip kepercayaan dan reputasi (atau disebut ekonomi teman), dan mengalokasikan sumber daya pengangguran, baik properti maupun karyawan (atau apa yang umumnya disebut konsumsi). Hal ini menunjukkan bahwa ekonomi berbagi sebagai bentuk ekosistem sosial ekonomi berdasarkan sumber daya manusia dan bahan yang terkait dengan berbagi.

2. Metode Penelitian

Menjelaskan kronologis penelitian, termasuk desain penelitian, prosedur penelitian (dalam bentuk algoritma, Pseudocode atau lainnya), bagaimana untuk menguji dan akuisisi data. Deskripsi dari program penelitian harus didukung referensi, sehingga penjelasan tersebut dapat diterima secara ilmiah.

Dalam penelitian ini kami menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang memberikan data deskriptif atau deskripsi yang dapat dibangun dari observasi. Singkatnya, metodologi pendekatan kualitatif adalah metodologi yang memanfaatkan data kualitatif dalam bentuk analisis pendefinisian atau analisis melalui penelitian deskriptif. Ada dua jenis data dan sumber yaitu data primer (data utama) dan data sekunder. Data mentah merupakan hasil pengumpulan data langsung yang dilakukan oleh seorang peneliti di bidang tersebut. Sedangkan data sekunder adalah informasi yang diciptakan oleh peneliti, dihasilkan atau dikumpulkan melalui sejumlah besar informasi yang ada sebelum dilakukannya penelitian, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan penelitian. Beberapa sumber penelitian sekunder dapat diperoleh dari artikel online, jurnal yang ada, publikasi pemerintah, buku digital atau e-book, dan informasi apa pun yang dapat diperoleh dengan uraian atau penjelasan yang sama. Inilah sebabnya, sebagai peneliti, kami menggunakan sumber informasi sekunder.

3. Hasil dan Pembahasan

Manajemen operasional dan e-filling sama pentingnya dalam era digitalisasi saat ini. Hal ini dikarenakan dalam mempercepat pendapatan negara dibutuhkan kegiatan perencanaan dan pengawasan serta implementasi digitalisasi agar masyarakat dapat memahami kewajibannya sebagai masyarakat patuh dalam pembayaran pajak.

3.1. Penerapan Manajemen Operasional

Sistem manajemen operasi adalah kerangka kerja atau proses yang digunakan organisasi untuk mengelola operasinya sehari-hari. Mencakup berbagai kegiatan, prosedur dan cara melakukan sesuatu yang bertujuan untuk mencapai tujuan operasional perlembagaan secara efektif dan efisien.

Sistem manajemen operasi mencakup perencanaan, implementasi, pemantauan, dan peningkatan berkelanjutan terhadap proses yang terkait dengan implementasi operasi lembaga. Ini mungkin mencakup manajemen rantai pasokan, manufaktur, manajemen inventaris, pengendalian kualitas, perencanaan produksi, dan aspek lembaga lainnya.

Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan kualitas produk atau layanan, meminimalkan risiko dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengendalian produksi adalah suatu tindakan yang memuat aspek-aspek umum, seperti analisis dan pengambilan keputusan, pada saat kegiatan produksi belum dimulai, yang pada dasarnya mencakup keputusan-keputusan yang akan datang dan keputusan-keputusan untuk mempersiapkan dan melaksanakan kegiatan operasional. Zainul (2019).

Manajemen operasi adalah pengaturan yang penting dan paling menguntungkan untuk menyelesaikan masalah personel atau ketenagakerjaan, produk berupa barang, peralatan, kebutuhan pokok atau bahan produksi yang dapat diubah menjadi barang atau jasa yang cocok untuk lembaga. Parinduri dkk. (2020).

Manajemen operasi adalah bagian operasi di mana barang dan jasa diproduksi melalui tahapan transisi dari input ke output. Ahmad (2018). Manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai berupa barang dan jasa dengan menggunakan metode perubahan input menjadi output (2009).

Dari banyaknya definisi-definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi adalah manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan pengendalian semua kegiatan yang berhubungan langsung dengan

barang atau jasa. Definisi lain dari manajemen operasi adalah penerapan ilmu manajemen untuk mengatur dan mengelola semua operasi produksi agar dapat beroperasi secara efisien dan efektif. Selain itu terdapat definisi lain dari manajemen operasi yaitu proses yang berkelanjutan dan pengintegrasian berbagai sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan perlembagaan dengan menggunakan semua fungsi manajemennya.

Hal yang ditemukan di lapangan bahwasanya ada penerapan khusus yang dilakukan oleh KPP Pratama Kotamobagu dalam melayani konsumen atau masyarakat dalam mempermudah pembayaran pajak yakni (1) Aspek struktural adalah aspek regulasi. Bagian-bagian yang membentuk sistem operasi dan kegiatan yang berinteraksi satu sama lain. (2) Aspek operasional, yaitu aspek yang terkait dengan manajemen dan organisasi dari semua komponen struktural dan interaksi, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan perbaikan untuk mencapai kinerja yang optimal.

Penerapan fungsi pengendalian operasional untuk mengatur penggunaan sumber daya khusus perlembagaan. Sumber daya tersebut terdiri dari bahan baku produk, pekerja, alat produksi dan peralatan lainnya. Tujuan manajemen operasi adalah mengelola sistem operasional agar organisasi beroperasi secara efisien dan efektif sesuai rencana dan mencapai tujuan lembaga.

Untuk menerapkan strategi, perlembagaan harus menetapkan tujuan tahunan, memberikan pedoman, memotivasi karyawan, dan menyediakan sumber daya untuk menerapkan strategi yang telah dirumuskan. Eksekusi strategis termasuk mengembangkan strategi yang mendukung budaya, membangun struktur organisasi yang efektif, mengubah arah pasar, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan menggunakan sistem informasi, serta menghubungkan penghargaan karyawan dengan

kinerja organisasi, dll. Eksekusi strategis adalah tentang itu, untuk memobilisasikaryawan. dan manajer untuk implementasi strategi.

3.2. Penerapan E-Filling

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penerapan E-Filling di KPP Pratama Kotamobagu sudah baik. Hal ini terlihat pada hasil wawancara yang menyatakan bahwa penerapan sistem kearsipan elektronik sangat berguna dan bermanfaat bagi Wajib Pajak, serta kecepatan pelaporan SPT, keekonomian pelaporan, kemudahan pelaporan, pelaporan SPT, kemudahan pelaporan, dan kemudahan pelaporan SPT. kelengkapan informasi pengisian SPT, kemudahan pengisian SPT dalam pekerjaan Wajib Pajak.

4. Kesimpulan

Berdasarkan informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa di era globalisasi saat ini, perencanaan sumber daya perlembagaan masih menjadi topik dan penelitian yang menarik bagi para akademisi dan profesional. Hal ini penting karena manajemen operasional yang menggerakkan suatu lembaga. Pentingnya manajemen operasional dalam perlembagaan, karena kegiatan utamanya adalah pengelolaan seluruh sumber daya yang ada. Pengelolaannya memerlukan adanya pengelola dalam struktur organisasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu dengan biaya produksi yang paling efektif dan efisien serta memberikan rasa kepuasan kepada konsumen/pelanggan. Manajemen operasi juga dapat diartikan sebagai efektivitas dan efisiensi operasi dalam pengolahan dan pengorganisasian penggunaan sumber daya dalam input produksi atau dalam memperbaiki keunggulan produk atau metode penggunaan.

Penerapan e-filing sebaiknya disosialisasikan dengan baik kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan penerapan e-filing, baik dari segi keuntungan dari penerapan sistem tersebut maupun kelemahannya serta tujuan diterapkannya sistem e-filing, agar Wajib Pajak dapat lebih memahami maksud dan tujuan dari diterapkannya sistem e-filing.

Ucapan Terima Kasih (Opsional)

Referensi

- Ariwibowo, D. P. J., & Nugroho, M. A. (2013). Pengaruh Trust Dan Perceived Of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan E-Commerce. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 11-35.
- Akdon & Ridwan. (2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Duwi, P. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data SPSS 20 Edisi Kesatu*. Yogyakarta: Andi.
- Dianari, R. G. F. (2018). Pengaruh E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Bina Ekonomi*, 22(1), 43-62.
- Ikhsan, M., & Hasan, M. (2020). Analisis Dampak Penggunaan E-Commerce Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Lembaga Mikro Kecil Menengah Di Kota Makassar. *Journal Of Economic Education And Entrepreneurship Studies*, 1(1), 39.
- Kristanto, H., Tamsi, T., & Cuandra, F. (2022). Penerapan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kinerja Di Apple, Inc. *YUME: Journal Of Management*, 5(3), 84-96.
- Ratama, N., & Mulyati, S. (2022). Sosialisasi Penggunaan Ecommerce Dalam Perkembangan Pelayanan Di Era Digital. *Abdi Jurnal Publikasi*, 1(1), 6-12.
- Setiyaji, G., & Amir, H. (2005). Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Tunggal*.

- Siti, K, R. (2013). Perpajakan Indonesia. Yogyakarta : Graha Pustaka
- Siti, R. (2014). Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Sri, R & Ita S, L. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi. Vol.1, No: 119-138.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- (2014). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta