

**PROGRAM BANTU NOTIFIKASI PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
STUDI KASUS : SAMSAT KABUPATEN SARMI, PROPINSI PAPUA**

Skripsi



oleh

**DESMOND ALVAREZ THEOFILUS ABAA
23090525**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2015

**PROGRAM BANTU NOTIFIKASI PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
STUDI KASUS : SAMSAT KABUPATEN SARMI, PROPINSI PAPUA**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**DESMOND ALVAREZ THEOFILUS ABAA
23090525**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**Program Bantu Notifikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Studi Kasus : Samsat Kabupaten Sarmi, Propinsi Papua**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi keserjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar keserjanaan saya.

Yogyakarta, 15 Januari 2015



DESMOND ALVAREZ THEOFILUS
ABAA
23090525

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Program Bantu Notifikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Studi Kasus : Samsat Kabupaten Sarmi, Propinsi Papua

Nama Mahasiswa : DESMOND ALVAREZ THEOFILUS ABAA

NIM : 23090525

Matakuliah : Skripsi

Kode : SI4046

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2014/2015

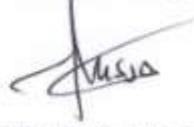
Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,
Pada tanggal 15 Januari 2015

Dosen Pembimbing I



YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II



LUSSY ERNAWATI, S.Kom, M.Acc

HALAMAN PENGESAHAN

**PROGRAM BANTU NOTIFIKASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR
STUDI KASUS : SAMSAT KABUPATEN SARMI, PROPINSI PAPUA**

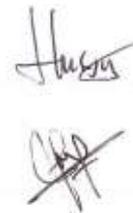
Oleh: DESMOND ALVAREZ THEOFILUS ABAA / 23090525

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal
12 Januari 2015

Yogyakarta, 15 Januari 2015
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.
2. LUSSY ERNAWATI, S.Kom, M.Acc
3. Drs. DJONI DWIYANA, Akt., M.T.
4. Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.



Dekan


(BUDI SUSANTO, S.Kom., M.T.)

Ketua Program Studi


(Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.)

MOTTO

*“Akulah pintu; barangsiapa masuk melalui Aku, ia akan selamat dan ia akan masuk dan keluar dan menemukan padang rumput”
(Yoh. 10:9).*

Kita akan berlari jika kita punya TUJUAN, maka tentukanlah TUJUANmu dan berlarilah bersama TUHAN untuk mencapai TUJUAN itu.

Kegagalan yang paling besar adalah rasa takut untuk memulai!
Dan Kesuksesan lebih diukur dari rintangan yang berhasil diatasi seseorang saat berusaha untuk sukses daripada posisi yang telah diraihnya dalam kehidupan.
(Booker T.Washingtong)

An ordinary person becomes extraordinary and successful because he is willing to do what an average person is not willing to do.

Success is not reached by chance, it is reached by choice.

It is literally true that you can succeed best and quickest by helping others to succeed.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa cinta, syukur, dan terima kasih saya persembahkan “Skripsi” ini kepada :

*Tuhan Yesus Kristus yang selalu menjadi andalan saya,
yang senantiasa membimbing, menuntun dan memberikan jalan
keluar dalam setiap persoalan saya termasuk dalam
menyelesaikan study dan Skripsi ini.*

*Orang tua yang sudah dengan sabar dan setia memberi dukungan dan doa
serta mengharapkan keberhasilan saya dalam study termasuk dalam
menyelesaikan Skripsi ini.*

*Sang kekasih hati (Yanti) yang selalu ada buat saya, setia memberi motivasi dan
semangat, dan membantu saya terutama dalam menghadapi
masa-masa sulit saya termasuk dalam menyelesaikan tugas, ujian dan Skripsi ini.*

*Dan siapa saja yang telah mendukung dan mendoakan kelancaran study saya
termasuk dalam penyelesaian Skripsi ini..*

ABSTRAK

Samsat adalah salah satu Badan yang bertugas untuk melayani pengelolaan pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat. Semua kendaraan bermotor yang diproduksi untuk kebutuhan masyarakat harus melalui prosedur penerbitan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di kantor pelayanan Bersama Samsat.

Program Bantu Notifikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dibuat sebagai sistem praktis berbasis web dengan mengirimkan informasi jatuh tempo dan denda keterlambatan pembayaran pajak melalui *SMS* dan *Email*. Data-data diperoleh dari jenis kendaraan dan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) di kantor Bersama Samsat Kabupaten Sarmi Papua. Sistem tersebut dibangun menggunakan ASP.Net 3.5 dan *Ozeki SMS-Gateway*. Sistem akan menghitung Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama (BBN), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) berdasarkan nomor kendaraan milik wajib pajak.

Analisis sistem dilakukan dengan analisis perhitungan pajak, membandingkan perhitungan manual dengan perhitungan sistem dan analisis *sms-gateway*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa perhitungan dengan sistem dan perhitungan manual adalah sama sehingga dapat dikatakan valid dan sesuai dengan peraturan daerah dan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya sistem dapat mengirimkan notifikasi pembayaran pajak dan denda kendaraan bermotor melalui *SMS* dan *Email* kepada wajib pajak.

Kata Kunci : Pajak Kendaraan Bermotor, *SMS Gateway*, *Simple Mail Transfer Protocol*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Kristen Duta Wacana.

Skripsi ini berjudul “Program Bantu Notifikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”. Semua bentuk dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat serta terimakasih yang tiada terhingga kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai dan memberikan penerangan Roh Kudus di setiap kesulitan.
2. Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT., selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Yelti Oslan, S.Kom.,M.T selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Lussy Ernawati, S.Kom, M.Acc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
5. Samsat Kabupaten Sarmi Provinsi Papua yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan studi kasus pada Kantor Bersama Samsat.
6. Bapak dan ibu dosen, karyawan karyawan Fakultas Teknologi Informasi UKDW.
7. Orang tua dan keluarga besar serta orang yang spesial yang tiada henti telah memberikan doa, inspirasi, motivasi, dukungan baik secara moril maupun secara materil.
8. Teman-teman dan sahabat Sistem Informasi UKDW angkatan 2009, terkhusus Happy, Alan, Beni, Ridho, Rendhy, Regis, Rama, Stenitz dan Vio, terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.

Akhirnya dengan segala puji syukur kiranya Skripsi ini ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi sumbangsih yang besar dalam dunia pendidikan .

Yogyakarta, 13 Desember 2014

Penulis

Desmond Alvarez Theofilus
Abaa

©UKDWN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Spesifikasi Sistem.....	2
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Metodologi Penulisan	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 <i>Customer Relationship</i> Manajemen.....	6
2.2 Pajak Kendaraan Bermotor	7
2.3 Unsur-unsur Pajak Kendaraan Bermotor	8
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	8
2.4.1. Pokok PKB	8
2.4.2. Denda PKB	8
2.4.3. Pokok BBNKB	9
2.4.4. Denda BBNKB	9
2.4.5. Pokok SWDKLLJ	9

2.4.6. Denda SWDKLLJ	9
2.4.7. Pajak Progresif	9
2.5 Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)	10
2.6 SMS-Getaway.....	10
BAB 3 ANALISIS PERANCANGAN SISTEM.....	12
3.1 Analisis Data.....	12
3.1.1. Pengumpulan Data.....	12
3.1.2. Analisis Data.....	16
3.2 Rancangan Sistem	16
3.2.1. Diagram Alir/Flowchart.....	16
3.2.2. Data Flow Diagram (DFD).....	18
3.2.3. Perancangan Database	21
3.2.4. Kamus Data.....	26
3.3 Rancangan Antarmuka Sistem.....	30
3.3.1. Rancangan Halaman Utama.....	30
3.3.2. Rancangan Form Data Wajib Pajak.....	30
3.3.3. Rancangan Form Kendaraan Bermotor	31
3.3.4. Rancangan Form Notis Pembayaran Pajak	31
3.3.5. Form Notifikasi Pembayaran Pajak.....	32
BAB 4 PENERAPAN ANALISIS SISTEM	33
4.1 Penerapan Sistem.....	33
4.1.1 Halaman Utama.....	33
4.1.2 Perhitungan Pajak.....	33
4.1.3 SMS Gateway	39
4.1.4 Simple Mail Transfer Protocol (SMTP).....	40
4.2 Analisis Sistem	41
4.2.1 Analisis Perhitungan Pajak.....	41
4.2.2 Analisis SMS Pemberitahuan Pajak Rutin	44
4.2.3 Analisis Simple Mail Transfer Protocol (SMTP).....	44
4.3 Kekurangan dan Kelebihan Sistem.....	45
4.3.1. Kelebihan Sistem	45
4.3.2. Kekurangan Sistem.....	45

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN A	A
LAMPIRAN B	B

©UKYDWN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Bea Pajak	13
Tabel 3.2. Sampel Data Wajib Pajak	14
Tabel 3.3. Sampel Data Nilai Jual Kendaraan Bermotor	15
Tabel 3.4. Aturan Bisnis.....	25
Tabel 3.5. Tabel Wajib Pajak.....	26
Tabel 3.6. Tabel Kendaraan	26
Tabel 3.7. Tabel Jenis Kendaraan	27
Tabel 3.8 Tabel Bobot Kendaraan	28
Tabel 3.9. Tabel Notis	28
Tabel 4.1. Perhitungan Pajak Manual	42
Tabel 4.2. Perhitungan pada Sistem Pajak Motor	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Arsitektur SMS-Getaway dengan Ozeki NG SMS-Getaway.	11
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Pajak Tahunan	17
Gambar 3.2. <i>Flowchart</i> Pajak Tahunan 5 Tahunan	18
Gambar 3.3. Diagram Konteks.....	19
Gambar 3.4. Data Flow Diagram(DFD) Level 1	20
Gambar 3.5. DFD Level 2 Proses Olah Notis Pembayaran Pajak	20
Gambar 3.6. DFD Level 2 Proses Pengiriman Notifikasi Pembayaran	21
Gambar 3.7. MDL 1	22
Gambar 3.8. MDL 2	23
Gambar 3.9. MDL 3	23
Gambar 3.10. MDL 4	24
Gambar 3.11. MDL 6	25
Gambar 3.12. Rancangan Halaman Utama	30
Gambar 3.13. Rancangan Form Data Wajib Pajak	30
Gambar 3.14. Rancangan Form Kendaraan Bermotor	31
Gambar 3.15. Rancangan Form Notis Pembayaran Pajak	32
Gambar 3.16. Rancangan Form Notifikasi Pembayaran Pajak.....	32
Gambar 4.1. Penerapan Form Menu Utama.....	33
Gambar 4.2. Penerapan Form Notis Perhitungan Pajak.....	34
Gambar 4.3. Penerapan Form Notifikasi Pembayaran Pajak.....	39
Gambar 4.4. Pengiriman SMS Notifikasi Pembayaran Pajak.....	44
Gambar 4.5 Email Notifikasi Diterima Oleh Wajib Pajak.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Halaman Master Page	A-2
Lampiran 2. Halaman Beranda	A-4
Lampiran 3. Halaman Pembayaran Notis Pajak	A-5
Lampiran 4. Halaman Data Kendaraan	A-18
Lampiran 5. Halaman Pengiriman Notifikasi Pajak Kendaraan	A-24
Lampiran 6. Halaman Setup Jenis Kendaraan	A-33
Lampiran 7. Halaman Setup NJKB.....	A-35
Lampiran 8. Halaman Cetak Notis Tahunan.....	A-38
Lampiran 9. Halaman Data Wajib Pajak.....	A-57
Lampiran 10. Halaman Style/CSS	A-62
Lampiran 11. Kartu Konsultasi Pembimbing I	B-1
Lampiran 12. Kartu Konsultasi Pembimbing II.....	B-2
Lampiran 13. Formulir Perbaikan (Revisi) Skripsi.....	B-3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan mobilitas yang tinggi dari setiap individu dewasa ini berdampak kepada peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor seolah-olah telah menjadi kebutuhan wajib bagi individu maupun lembaga, bahkan syarat kepemilikan kendaraan bermotor banyak diberlakukan oleh lembaga atau perusahaan saat menerima dan mempekerjakan karyawan. Tingkat konsumsi kendaraan bermotor yang tinggi tersebut juga mempengaruhi tingginya tingkat pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kewajiban untuk membayar pajak berlaku untuk setiap individu dan lembaga yang memiliki kendaraan bermotor, sehingga terkadang mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak kurang maksimal karena panjangnya antrian pembayaran yang sedang jatuh tempo dan seringkali terbebani oleh antrian pembayaran pajak kendaraan yang telah lewat atau terlambat.

Samsat sebagai bagian dari lembaga pemerintah dibawah Dinas Pendapatan Daerah memiliki tugas untuk mengelola pembayaran pajak kendaraan masyarakat, dari pertama kendaraan dibeli, setiap tahun dan setiap lima tahun. Jumlah dan perubahan data yang berlangsung secara rutin dan tidak rutin memerlukan pengelolaan. Adapun kegiatan pengelolaan pajak kendaraan di Samsat pada umumnya meliputi:

- a. Pendataan wajib pajak yang merekam *informasi* tentang nama wajib pajak, *email*, nomor polisi, merek, tipe, jenis serta warna kendaraan.
- b. Pembayaran Pokok BBNKB, yaitu pajak kendaraan yang dipungut sejak kendaraan baru pertama kali dibeli.
- c. Pembayaran Pokok PKB kendaraan setiap tahunnya, tarif PKB dihitung berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor, bobot kendaraan serta warna plat kendaraan.
- d. Pembayaran tunggakan dan denda pembayaran BBNKB maupun PKB.

Kegiatan pengelolaan pajak kendaraan tersebut memerlukan dukungan data dan *informasi* yang tidak sedikit jumlah dan ragamnya. Untuk itu penggunaan dan pemanfaatan perangkat lunak komputer sebagai program bantu diperlukan.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan tepat pada waktunya mempersingkat waktu antrian dan membuat kinerja Samsat lebih efisien. Untuk itu teknologi *informasi* untuk kebutuhan notifikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dibutuhkan. Teknologi *informasi* seperti ini digunakan untuk berinteraksi dengan masyarakat, memberikan *informasi* secara cepat kepada wajib pajak melalui berbagai media seperti *SMS* dan *email* sebelum tanggal jatuh tempo sehingga wajib pajak dapat mempersiapkannya.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana perangkat lunak yang dibangun dapat menjawab kebutuhan *informasi* yang berkenaan dengan pendataan wajib pajak dan pengelolaan biaya pajak kendaraan?
- b. Bagaimana perangkat lunak ini menyajikan dan mengirimkan laporan biaya pajak kendaraan sebelum jatuh tempo kepada wajib pajak?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat ditentukan batasan masalah dari program ini adalah sebagai berikut :

- a. Pajak yang dihitung adalah pajak tahunan dan perpanjangan 5 tahunan.
- b. Sistem tidak menangani pembayaran pajak bea balik nama, mutasi dan pemutihan kendaraan.
- c. Studi kasus dari Samsat Kabupaten Sarmi Provinsi Papua.
- d. Program dibuat dengan menggunakan C# ASP.NET Microsoft Visual Studio 2010 dan SQL Server Express.

1.4. Spesifikasi Sistem

Spesifikasi sistem yang dibangun terdiri dari 5 hal yaitu :

1. Spesifikasi Aplikasi/Program

- a. Program mampu menghitung dan mengelola pajak kendaraan bermotor, baik pajak tahunan maupun lima tahunan.

- b. Program mampu memberikan *informasi* notifikasi laporan biaya dan tanggal pembayaran pajak kendaraan kepada wajib pajak jika masa pajak hampir tiba atau jatuh tempo secara otomatis melalui *sms*, *email* dan surat tercetak.
- c. Program mampu mengirimkan kembali notifikasi jika wajib pajak terlambat membayar pajak kendaraan pada saat jatuh tempo.

2. Spesifikasi Perangkat Lunak

- a. Sistem Operasi Microsoft Windows 7 - 32 bit.
- b. Microsoft Visual Studio 2010
- c. SQL Server Express

3. Spesifikasi Perangkat Keras

- a. Prosesor Intel Core i5
- b. RAM 2 GB
- c. Harddisk 500 GB
- d. Modem GSM dan Kartu provider Telkomsel
- e. Keyboard dan Mouse
- f. *Monitor* 13 inch

4. Spesifikasi Kecerdasan Pembangun

- a. Kemampuan menggunakan aplikasi pemrograman *web* ASP.NET dengan menggunakan bahasa C# dan SQL.
- b. Kemampuan menerapkan konsep Customer Relationship Management (*CRM*) untuk keperluan pengiriman notifikasi pembayaran pajak melalui *email* dan *sms*.

5. Spesifikasi Kecerdasan Pengguna Aplikasi

- a. Mampu menggunakan komputer.
- b. Memahami kegunaan dan fungsi tiap komponen *form* dalam penggunaan aplikasi *web*.
- c. Memahami fungsi dasar pengiriman *email* dan *SMS*.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian pada kasus pembayaran pajak kendaraan bermotor ini bertujuan untuk:

- a. Membuat dan menghasilkan sebuah sistem *informasi* yang dapat membantu memberikan jumlah pajak kendaraan yang harus dibayar dan denda jika terjadi keterlamabatan pembayaran di Samsat Kab. Sarmi Papua.
- b. Memberikan laporan biaya pajak kendaraan kepada wajib pajak sebelum jatuh tempo melalui *email*.

1.6. Metodologi Penulisan

Adapun tahapan–tahapan yang dilakukan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara
Tahap ini dilakukan dengan menanyakan kepada pakar pajak yang berwenang di Kantor Samsat Sarmi.
- b. Studi literatur
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan, referensi-referensi, buku-buku, dokumen-dokumen, sumber dari internet, atau sumber-sumber lain tentang teknik implementasi *CRM* berbasis *web* yang diperlukan untuk merancang dan mengimplementasikan aplikasi.
- c. Analisa dan perancangan aplikasi
Dari hasil studi literatur, akan dibuat deskripsi umum sistem serta dilakukan analisa kebutuhan sistem, selain itu juga dilakukan perancangan awal aplikasi yang akan dibuat, sehingga akan dihasilkan disain antarmuka dan proses yang siap untuk diimplementasikan.
- d. Pembuatan aplikasi
Pada tahap ini model dan rancangan aplikasi yang telah dibuat diimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman ASP.NET.
- e. Uji coba dan evaluasi aplikasi
Pada tahap ini aplikasi yang telah dibuat akan dilakukan beberapa skenario uji coba dan dievaluasi untuk kelayakan pemakaian sistem.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini meliputi BAB 1 adalah pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum penelitian yang dilakukan, BAB 2 disebut sebagai bab landasan teori berisi tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan pengerjaan penelitian dan merupakan teori yang menjadi landasan dan pendukung penelitian. BAB 3 yaitu analisis dan perancangan sistem berisi tentang analisis data, perancangan sistem, rancangan basis data, rancangan antarmuka dan alur data dari sistem.

Berdasarkan proses yang telah dilakukan pada BAB 1, 2 dan 3, maka selanjutnya adalah proses penerapan *CRM* pada sistem notifikasi biaya pajak kepada wajib pajak melalui *email* dan *SMS* yang dijelaskan pada BAB 4. Bab ini menjabarkan hasil dari implementasi sistem, meliputi cara kerja program, *input* dan *output* program, dan analisis hasil uji coba yang sudah dilakukan. Selanjutnya BAB 5 bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan pengujian sistem. Saran diberikan untuk pengembangan sistem pada penelitian selanjutnya yang dapat direalisasikan

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Program bantu notifikasi pembayaran pajak kendaraan berbasis *web* berhasil dibangun dengan baik. Dengan adanya sistem ini, pendataan wajib pajak dan pengelolaan biaya pajak kendaraan dapat dilakukan secara otomatis.
- b. Program dapat menyajikan besaran jumlah pajak setiap kendaraan dan mengirimkan notifikasi pembayaran pajak kepada semua wajib pajak sebelum tanggal jatuh tempo melalui *email* dan *SMS*.

5.2. Saran

Penulis menyarankan bila sistem akan dikembangkan hendaknya menambah fitur pengiriman notifikasi otomatis, pengecekan pajak mandiri dan permintaan pengiriman notifikasi secara *online* melalui *website*, *email* maupun *SMS* bagi wajib pajak yang ingin mengetahui informasi pembayaran pajak kendaraannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, G.A., & Clark, Graham. (1996). *Layanan dan dukungan kepada pelanggan*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Kurniawan, Erick.(2012). *Pemrograman web dinamis dengan ASP.Net 4.5*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Mardisiamo. (2011). *Perpajakan edisi revisi 2011*. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Tsiptsis, Konstantinos., & Chorianoopoulos, Antonios. (2009). *Data mining techniques in CRM*. West Sussex, UK : A John Wiley and Sons, Ltd.,Publication
- Yahya, Yohannes. (2008). *Pengaruh customer relationship management (CRM) dalam meningkatkan loyalitas pelanggan*. Retrieved October 10, 2013, from <http://fe.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2011/05/Pengaruh-Customer-Relationship-Management-Dalam-Meningkatka-Loyalitas-Pelanggan-Yohanes-Yahya.pdf>.
- Zuraida, Ida., & Advianto, Hari Sih. (2011). *Penagihan pajak : pajak pusat dan pajak daerah*. Bogor: Ghalia Indonesia.