

**PENGEMBANGAN SISTEM PEMBERKASAN  
KEARSIPAN NPWP PADA KPP PRATAMA  
SEMARANG GAYAMSARI**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

**Yuliana Rizky Amalia**

**NIM : 30401900343**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEMARANG**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGEMBANGAN SISTEM PEMBERKASAN KEARSIPAN NPWP  
PADA KPP PRATAMA SEMARANG GAYAMSARI**

**Disusun Oleh :**

**Yuliana Rizky Amalia**

**NIM : 30401900343**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan  
sidang panitia ujian **Skripsi**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 7 Januari 2023

Pembimbing

Dosen Pembimbing Lapangan,

Dosen Supervisor



Dr. Mulyana, SE., M.Si,

NIK. 210490020



Gana Budi Harsono

NIP.196709221997031001

# SKRIPSI

## PENGEMBANGAN SISTEM PEMBERKASAN NPWP PADA KPP PRATAMA SEMARANG GAYAMSARI

Disusun oleh :


*Yuliana Rizky Amalia*

NIM : 30401900343

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 8 Februari 2023


Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

  
Dr. Mulvana, S.E, M.Si

NIDN : 0607056003

Dosen Penguji I

  
Dr. Sri Hartono, S.E. M.Si

NIDN : 0626086701

Dosen Penguji II



Zaenudin, SE, M.M

NIDN : -

Laporan magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal      Bulan      2023

  
  
Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M

NIDN : 0623036901

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Yuliana Rizky Amalia

NIM : 30401900343

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengembangan Sistem Pemberkasan Kearsipan NPWP pada KPP Pratama Semarang Gayamsari” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat peneliti lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 22 Februari 2023

Yang Menyatakan



Yuliana Rizky Amalia

## ABSTRACT

Archives are a source of information that can never be separated from management activities that have an important role in an organization or company. Knowing that archives play an important role in the management activities of an organization, it is necessary to have good management of archives. This is seen from a filing perspective. Good and proper filing is very much needed in the Service Section of the Semarang Gayamsari KPP Pratama, considering that there are many taxpayer files that must be maintained and to facilitate retrieval. The application of the filing application needs to be planned properly to avoid the emergence of problems and minimize obstacles for the agency. In order for the company to survive, the filing service began to develop a NPWP filing system. However, the development of archives has not been maximized. So the author examines the development of the current archival filing system so that it can be implemented optimally. Methods of data collection using interviews, observations and documentation of the author in the field. Data analysis used descriptive analysis to provide a description or description based on the variable data obtained. This activity aims as a means to maximize the development of the NPWP filing system.

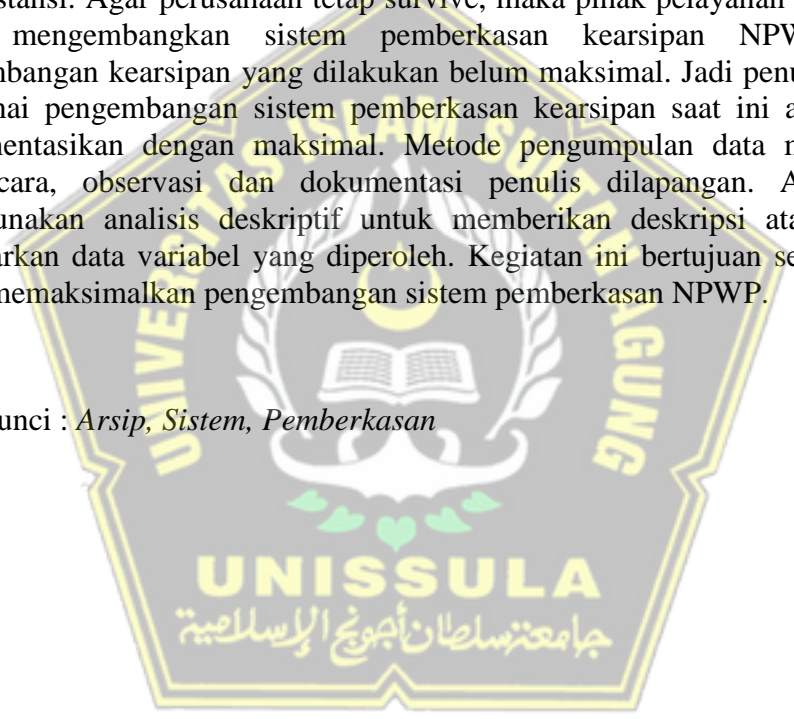
Keywords : *Archive, System, Filing*



## ABSTRAK

Arsip merupakan sumber informasi yang tidak pernah lepas dari aktivitas manajemen yang memiliki peran penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Mengetahui bahwa arsip berperan penting dalam kegiatan manajemen suatu organisasi maka diperlukan adanya pengelolaan yang baik terhadap arsip. Hal tersebut dilihat dari segi pemberkasan. Pemberkasan yang baik dan tepat sangat diperlukan pada Seksi Pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari mengingat banyak berkas wajib pajak yang harus dijaga dan untuk memudahkan dalam penemuan kembali. Penerapan aplikasi pemberkasan perlu direncanakan dengan baik untuk menghindari munculnya permasalahan dan meminimalkan hambatan bagi instansi. Agar perusahaan tetap survive, maka pihak pelayanan pemberkasan mulai mengembangkan sistem pemberkasan kearsipan NPWP. Namun pengembangan kearsipan yang dilakukan belum maksimal. Jadi penulis mengkaji mengenai pengembangan sistem pemberkasan kearsipan saat ini agar dapat di implementasikan dengan maksimal. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi penulis dilapangan. Analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk memberikan deskripsi atau gambaran berdasarkan data variabel yang diperoleh. Kegiatan ini bertujuan sebagai sarana untuk memaksimalkan pengembangan sistem pemberkasan NPWP.

Kata Kunci : *Arsip, Sistem, Pemberkasan*



## PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Magang program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dengan judul **“Pengembangan Sistem Pemberkasan Kearsipan NPWP Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari”** dengan baik. Laporan kegiatan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan laporan kegiatan magang ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan arahan yang sangat bermanfaat. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Mulyana, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan, bimbingan, arahan serta saran dalam penulisan Laporan Kegiatan Magang MB-KM ini.
2. Kedua orang tua dan segenap keluarga penulis Bapak Sukamto, Ibu Nur Afifah, abang Ayub, Dek Farid, Dek Fairel beserta kerabat lainnya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat



menyelesaikan penulisan Laporan Kegiatan Magang MB-KM dengan baik dan lancar.

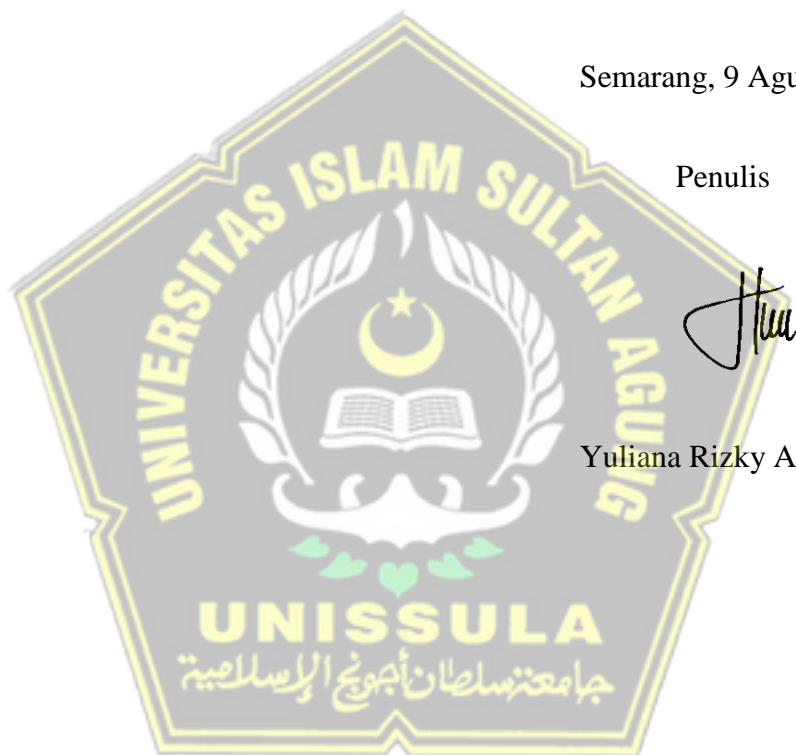
3. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M, selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan mendukung kelancaran program magang MB-KM.
6. Bapak Gana Budi Harsono selaku Dosen Supervisor di KPP Pratama Semarang Gayamsari yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan, bimbingan, arahan serta saran dalam penulisan Laporan Kegiatan Magang MB-KM ini.
7. Seluruh Tim Supervisor beserta staff lainnya di KPP Pratama Semarang Gayamsari yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan serta motivasi dan semangat selama pelaksanaan magang.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu membantu, memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan Laporan Magang MB-KM.
9. *Last but not least. I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*



Penulis menyadari bahwa dalam penulisan kegiatan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan magang MB-KM ini dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca serta bagi peneliti laporan selanjutnya.

Semarang, 9 Agustus 2022

Penulis



Yuliana Rizky Amalia

## DAFTAR ISI

PENGEMBANGAN SISTEM PEMBERKASAN KEARSIPAN NPWP PADA KPP PRATAMA SEMARANG GAYAMSARI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN LAPORAN MAGANG.....	iv
ABSTRACK .....	vi
ABSTRAK .....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	4
1.3 Sistematika Laporan .....	4
1.1.1 BAB I Pendahuluan .....	5
1.1.2 BAB II Profil Perusahaan dan Aktivitas Magang.....	5
1.1.3 BAB III Identifikasi Masalah .....	6
1.1.4 BAB IV Kajian Pustaka.....	6
1.1.5 BAB V Metode Pengumpulan dan Analisis Data.....	6
1.1.6 BAB VI Analisis dan Pembahasan .....	6
1.1.7 BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi.....	7
1.1.8 BAB VIII Refleksi Diri.....	7

BAB II.....	8
PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG .....	8
2.1    Profil Organisasi.....	8
2.1.1 Visi, misi dan tujuan KPP Pratama Semarang Gayamsari .....	9
2.1.2 Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari .....	11
2.1.3 Struktur Organisasi .....	11
2.1.4 Tugas KPP .....	12
2.1.5 Tugas Seksi.....	12
2.2    Aktivitas Magang .....	18
BAB III .....	20
IDENTIFIKASI MASALAH.....	20
BAB IV .....	22
KAJIAN PUSTAKA.....	22
4.1    Pengertian Kearsipan.....	22
4.2    Sistem Kearsipan .....	23
4.3    Readiness For Change .....	26
4.4    Technology Readiness.....	29
BAB V.....	31
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	31
5.1    Metode Pengumpulan Data .....	31
5.1.1 Lokasi Pengumpulan Data .....	31
5.1.2 Waktu Pengumpulan Data .....	31
5.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
5.2    Analisis Data .....	34
BAB VI.....	35
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	35
6.1    Analisis Permasalahan.....	35
6.2    Pembahasan .....	36
6.2.1    Readiness For Change.....	36
6.2.1    Technology Readiness .....	40
BAB VII.....	45

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	45
7.1    Kesimpulan.....	45
7.2    Rekomendasi .....	46
7.2.1    Rekomendasi Terkait Hasil Analisis Bab 6 .....	46
7.2.2    Rekomendasi Hal yang Perlu diperbaiki Organisasi Tempat Magang 46	
7.2.3    Rekomendasi Hal yang Perlu diperbaiki Program Studi.....	47
BAB VIII.....	49
REFLEKSI DIRI.....	49
8.1    Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan Ditempat Magang.....	49
8.2    Manfaat Magang.....	50
8.2.1    Manfaat Kegiatan Magang terhadap Pengembangan <i>Softskill</i> Penulis 50	
8.2.2    Kekurangan <i>Softskill</i> yang Belum Didapat Penulis.....	50
8.3    Manfaat Magang Terhadap Pengembangan dan Kekurangan Kemampuan Kognitif .....	50
8.3.1    Pengembangan Kemampuan Kognitif .....	50
8.3.2    Kekurangan Kemampuan Kognitif .....	51
8.4    Kunci Sukses Berdasarkan Pengalaman Magang.....	51
8.5    Rencana Pengembangan Diri .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari.....	11
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Gayamsari .....	12
Gambar 5. 1 Wawancara dengan Kepala Bagian Bidang Pemberkasan .....	32
Gambar 5. 2 Kedaan Langsung pada Gudang Pemberkasan .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 6. 1.....	37
Tabel 6. 2.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Identitas peserta magang.....	56
Lampiran 2 : Daftar hadir peserta magang.....	58
Lampiran 3 : Log Book peserta magang.....	68
Lampiran 4 : Proses pembimbingan laporan magang oleh DPL.....	81
Lampiran 5 : Proses Pembimbingan oleh Dosen Supervisor.....	82





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Arsip adalah bagian penting dari bisnis apapun karena arsip merupakan sumber informasi penting bagi manajemen perusahaan. Arsip berperan penting bagi pimpinan dalam mengambil keputusan dan merumuskan kebijakan, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiarto & Wahyono (2016). Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem dan tata kerja yang baik dibidang pengelolaan kearsipan agar dapat menyajikan informasi yang lengkap, cepat dan benar. Dalam rangka kegiatan perencanaan, analisis, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pengembangan, pelaporan, penilaian, kontrol yang tepat, dan akuntabilitas, arsip (baik diamis maupun statis) berfungsi tidak hanya sebagai sumber informasi tetapi juga sebagai pusat memori, yaitu alat pemantauan yang sangat diperlukan.

Pencatatan yang baik sangat diperlukan karena arsip memainkan peran penting dalam manajemen perusahaan tertentu. Saat dibutuhkan, arsip dapat lebih mudah ditemukan dengan bantuan manajemen arsip yang baik. Menurut Rosalin (2017), pengambilan arsip mencakup penentuan dimana dokumen atau arsip yang diperlukan disimpan, dalam kelompok file apa, diorganisasikan menurut sistem apa, dan bagaimana cara mengambilnya.

Penemuan kembali arsip yang efektif dan efisien, penting untuk memperhatikan bagaimana arsip disusun. Hal tersebut sudah pasti dilihat dari segi pemberkasan. Berkas yang terdokumentasi dengan baik akan

menghasilkan berkas yang terorganisir dengan baik. Penataan berkas atau pemberkasan bukan hanya sekedar merapikan fisik tetapi adalah menata dalam pengaturan berkas secara sistematis sesuai dengan instrumen pengelolaan arsip sehingga mendukung penyimpanan dan penemuan kembali arsip secara efisien dan efektif.

Sejumlah instansi telah melakukan aktivitas pemberkasan dengan tepat. Salah satu instansi yang melaksanakan aktivitas pemberkasan arsip ialah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari. KPP Pratama Semarang Gayamsari merupakan suatu kerja dibawah naungan Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak yang didalamnya menyelenggarakan kegiatan administrasi dengan menggunakan Aplikasi Pemberkasan dibidang kearsipan pada Seksi Pelayanan. KPP Pratama Semarang Gayamsari merupakan lembaga yang dalam kegiatannya tidak lepas dengan pengarsipan dokumen. Sejumlah besar catatan dihasilkan sebagai hasil dari operasi organisasi sehari-hari. Banyaknya berkas wajib pajak yang perlu dipelihara dan diambil, sehingga pemberkasan yang baik dan benar menjadi hal yang sangat penting di Seksi Pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari Semarang. Dalam menggunakan aplikasi pemberkasan, ruang berkas menjadi lebih nyaman untuk dikerjakan, berkas lebih mudah ditemukan, dan berkas dapat dikembalikan dengan cepat dan mudah (Pribandani, 2016).

Aplikasi pemberkasan adalah sistem yang tersambung dengan Sistem Data Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) serta mulai dilaksanakan pada tahun 2018. Aplikasi pemberkasan memuat informasi mengenai input an Nomor

Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan nomor letak rak dan baris pada kotak arsip (*filling cabinet*). Strategi pengajuan aplikasi pembekasan yang dipikirkan dengan matang dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan mengurangi beban pada instansi. Bersumber pada hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, ada pula hambatan yang dirasakan yaitu aplikasi pemberkasan yang penuh sehingga menyebabkan berkas tidak dapat dikembangkan. KPP Pratama Semarang Gayamsari mulai menerapkan aplikasi pemberkasan yang mengadopsi dari KPP Pratama Semarang Tengah yang dinamakan SiBela (Sistem Informasi Berkas Pelayanan). Adanya perubahan tersebut mengharuskan kesiapan karyawan dalam menghadapi suatu perubahan dalam organisasi.

Tuntunan atas kebijakan dan perubahan yang terjadi tentu saja mempengaruhi kondisi psikologis karyawan. Hal ini terjadi karena pada dasarnya karyawan mempunyai kedudukan sentral dalam diri yang disebut *Readiness for Change* yang mempengaruhi karyawan dalam menghadapi perubahan pada suatu organisasi (Myungweon, 2011). Holt, dkk (2007) mengatakan bahwa *readiness for change* menjadi faktor penting dalam mewujudkan suatu perubahan. Temuan Bernerth (Hadiyani, 2014) menguatkan hal tersebut, menunjukkan bahwa kesiapan untuk berubah merupakan faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya upaya perubahan organisasi. Hal ini karena kesiapan untuk berubah mencerminkan keyakinan, sikap, dan niat perilaku terhadap upaya perubahan. Terkait dengan penerimaan terhadap sistem pemberkasan baru yang diadopsi, karakteristik seseorang

menjadi salah satu pusat perhatian dalam penentuan faktor yang berpengaruh terhadap sistem tersebut. Dalam hal ini dikaitkan dengan aspek teknologi, technology readiness atau kesiapan dalam teknologi merupakan bagaimana seseorang atau organisasi dapat dengan siap untuk beradaptasi, menggunakan serta memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam dunia pekerjaan.

## **1.2 Tujuan Magang**

Magang MBKM bertujuan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan, mengembangkan cara berfikir mahasiswa sehingga dapat meningkatkan soft skill maupun hard skill, melatih mahasiswa untuk lebih disiplin bertanggungjawab dan berfikir kedepan serta mempelajari detail seluk beluk standar kerja yang profesional guna menjadi bekal dalam menempuh jenjang karir yang sesungguhnya. Untuk mendapatkan pengalaman langsung tentang cara kerja Seksi Pelayanan pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Dalam penulisan laporan lebih lanjut dengan tujuan untuk mendapatkan solusi yang tepat berdasarkan teori yang ada, dan solusi yang diperoleh akan digunakan untuk bahan evaluasi.

## **1.3 Sistematika Laporan**

Penyusunan laporan magang ini terdiri dari beberapa bab dan sub-bab yang masing-masing menjelaskan hal yang berbeda. Adapun sistematika laporan sebagai berikut :

### 1.1.1 BAB I Pendahuluan

Menjelaskan secara umum gambaran magang yang dilakukan, permasalahan, dan tujuan magang serta menjelaskan mengenai sistematika penyusunan laporan magang.

#### a. Latar Belakang

Menguraikan alasan dari pemilihan topik yang dipilih berdasarkan permasalahan atau keunikan perusahaan.

#### b. Tujuan Magang

Menjelaskan hal-hal yang akan diuraikan dalam bab analisis.

#### c. Sistematika Laporan

Menguraikan bab dan sub-bab dalam laporan magang.

### 1.1.2 BAB II Profil Perusahaan dan Aktivitas Magang

Menguraikan profil organisasi tempat magang dan menjelaskan kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama proses magang.

#### a. Profil Perusahaan

Memasukkan sub-bab profil organisasi yang menjadi konteks dari topik yang dipilih.

##### i. Gambaran Umum Perusahaan

Menggambarkan dan mengenalkan perusahaan tempat magang.

##### ii. Visi dan Misi Perusahaan

Menebutkan visi dan misi perusahaan tempat magang.

##### iii. Struktur Organisasi Perusahaan

Menggambarkan struktur organisasi tempat magang.

b. Aktivitas Magang

Menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama magang.

### 1.1.3 BAB III Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah yang muncul dan memilih beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan.

### 1.1.4 BAB IV Kajian Pustaka

Menjelaskan dan menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas mengenai topik yang berkaitan dengan masalah yang muncul dan membahas teori-teori yang mendukung penulisan laporan magang.

### 1.1.5 BAB V Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Menguraikan kembali masalah yang menjadi topik pembahasan laporan magang.

### 1.1.6 BAB VI Analisis dan Pembahasan

Mencakup pembahasan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari analisis permasalahan dari topik pembahasan, serta memberikan rekomendasi mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang terhadap peserta magang serta pegawai yang ada dalam organisasi tempat magang.

### 1.1.7 BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Menjabarkan mengenai manfaat magang terhadap perkembangan softskill yang didapatkan selama magang, mengidentifikasi mengenai kesuksesan dalam bekerja selama proses kegiatan magang.

### 1.1.8 BAB VIII Refleksi Diri

Mahasiswa memberikan penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat/relevan dalam pekerjaan selama magang.





## BAB II

### PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

#### 2.1 Profil Organisasi

Sejak tahun 2002, KPP secara bertahap memodernisasi sistem dan struktur organisasinya menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi. Kantor Pelayanan Pajak yang diperbarui merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Kemudian pada tahun yang sama, didirikan dua KPP Wajib Pajak Besar atau yang disebut juga sebagai LTO (*Large Tax Office*). Setahun kemudian, tahun 2003, sepuluh KPP khusus dibentuk.

DJP kemudian mendirikan KPP Madya atau MTO (*Medium Tax Office*) di tahun 2004. Selanjutnya, dua tahun kemudian KPP Modern yang lebih dikenal dengan KPP Pratama atau STO (*Small Tax Office*) mulai dibuka untuk melayani Wajib Pajak. KPP Pratama mulai terbentuk pada tahun 2006 hingga tahun 2008. KPP Pratama ini merupakan KPP terbesar yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

KPP Pratama Semarang Gayamsari merupakan hasil penggabungan beberapa instansi antara lain KPP Semarang Selatan, KPP Semarang Timur, Kantor Pemeriksaan dan Pendidikan Semarang Dua, dan Kantor Pelayanan PBB Semarang Dua. KPP Pratama Semarang Gayamsari beralamat di Gedung Keuangan Negara I Jalan Pemuda Nomor 2 Kota Semarang. KPP Pratama Semarang Gayamsari mulai beroperasi pada

tanggal 6 November 2007 berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-171/PJ/2007.

### **2.1.1 Visi, misi dan tujuan KPP Pratama Semarang Gayamsari**

#### **Visi**

Menjadi institusi yang unggul dan akuntabel dalam menghimpun penerimaan Negara demi mendukung kedaulatan dan kemandirian Negara.

#### **Misi**

- 1) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil diwilayah kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari;
- 2) Memberikan pelayanan berbasis teknologi kepada wajib pajak untuk memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- 3) Mewujudkan aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional.

#### **Tujuan Pendirian**

Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 mengatur tujuan pendirian KPP Pratama sebagai berikut :

1. Upaya penerapan Good Governance dengan melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara bertahap

2. Meningkatkan penerimaan pajak, dan
3. Memperkuat efisiensi instansi vertikal Kementerian Keuangan.

### **Nilai-nilai Kementerian Keuangan**

a. Integritas

Jangan pernah tuduk pada perilaku tidak bermoral atau tidak etis dan selalu melakukan apa yang benar dalam setiap situasi.

b. Profesionalisme

Bekerja dengan melakukan yang terbaik, berdasarkan tingkat keahlian dengan dedikasi penuh.

c. Sinergi

Membantu dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan kaya yang bermanfaat dan berkualitas.

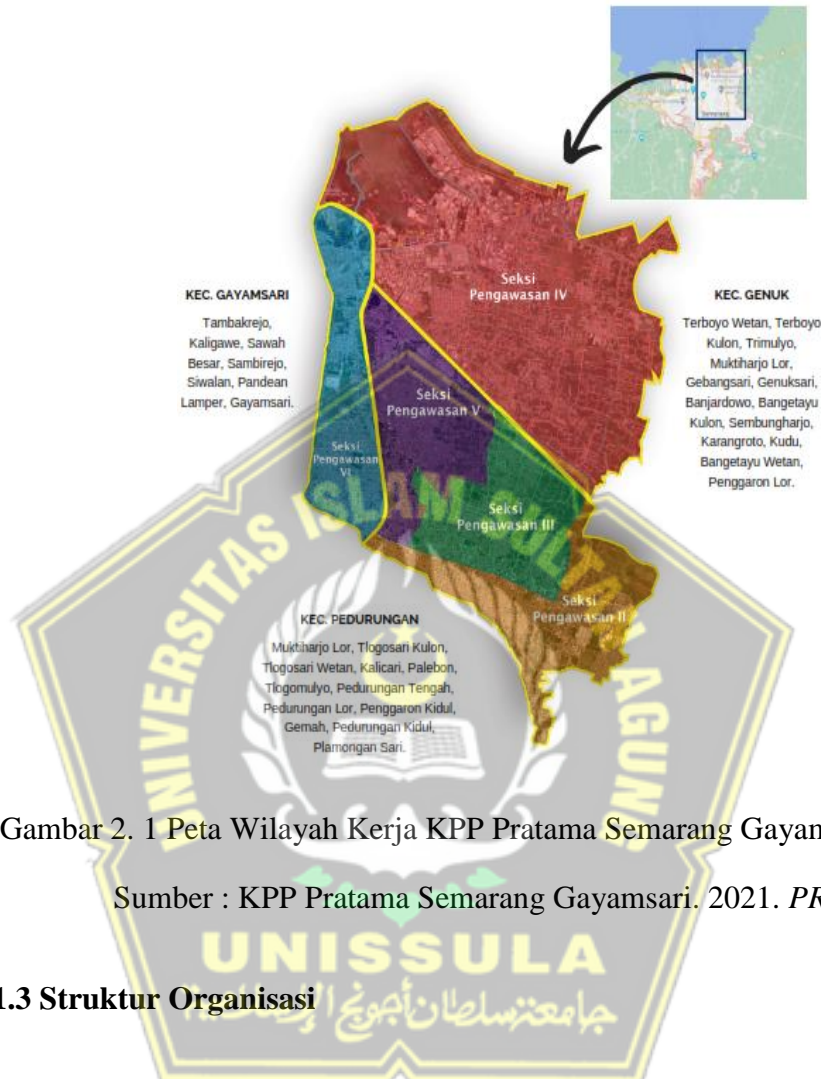
d. Pelayanan

Memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.

e. Kesempurnaan

Berjuang terus-menerus untuk keunggulan dalam segala hal dan menawarkan yang terbaik.

### 2.1.2 Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari

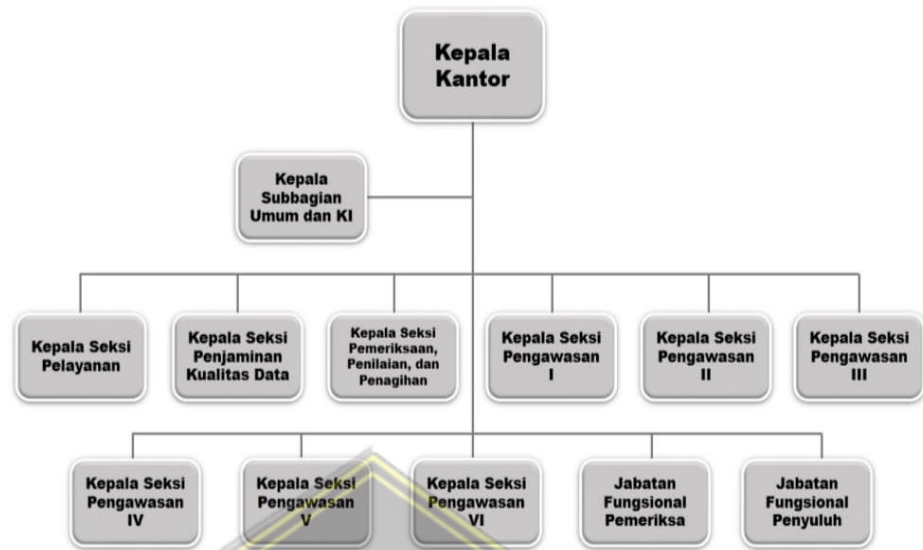


Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari

Sumber : KPP Pratama Semarang Gayamsari. 2021. *PROFIL*

### 2.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penyelenggaraan kegiatan suatu organisasi/perusahaan. KPP Pratama Semarang Gayamsari menggunakan bentuk struktur organisasi lini, dimana pelimpahan kekuasaan langsung secara *vertical* dan seluruhnya dari pimpinan ke bawahannya. Berikut adalah Struktur Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal KPP Pratama Semarang Gayamsari :



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Gayamsari

Sumber : KPP Pratama Semarang Gayamsari. 2021. *PROFIL*

#### 2.1.4 Tugas KPP

Memberikan pelayanan, pelatihan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan, serta memelihara informasi subjek dan objek pajak dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### 2.1.5 Tugas Seksi

##### 1) Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal (SUKI)

SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, administrasi, anggaran

dan personalia, pemantauan pengendalian internal, pemantauan manajemen risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi untuk proses pengembangan bisnis.

## **2) Seksi Penjaminan Kualitas Data**

Tugas seksi PKD adalah melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan terkait penjaminan kualitas data melalui perencanaan, pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi perpajakan, penyimpanan dokumen perpajakan, pengelolaan dan pemantau kerja sama perpajakan, penjaminan kualitas data yang berkaitan dengan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi, penerusan data hasil penjaminan kualitas, tindak lanjut atas distribusi data, penatausahaan dokumen berkaitan dengan pembangunan data, dan pelaksanaan dukungan teknis pengolahan data, serta melakukan penyusunan monografi fiskal dan melakukan pengelolaan administrasi produk hukum dan produk pengolahan data perpajakan.

## **3) Seksi Pelayanan**

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan terkait dengan pemberian pelayanan perpajakan yang berkualitas dan memastikan bahwa Wajib Pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya dengan memberikan pendidikan dan nasihat perpajakan, pengelolaan registrasi perpajakan, penerimaan, dan pengelolaan



surat pemberitahuan, penerimaan, tindak lanjut, dan proses penyelesaian permohonan, saran dan/ pengaduan, dan surat lainnya dari Wajib Pajak atau masyarakat, pemenuhan hak Wajib Pajak, serta melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk layanan perpajakan.

#### **4) Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan**

Tugas Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan (P3) adalah melakukan analisis, penjabaran, dan manajemen untuk mencapai target penerimaan pajak dengan melakukan audit, pelaksanaan penilaian properti, bisnis, dan aset tak berwujud, pelaksanaan tindakan penagihan, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, serta melakukan penatausahaan piutang pajak, dan melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pemeriksaan, penilaian, dan penagihan.

#### **5) Seksi Pengawasan I**

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan berdasarkan pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data



perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan nasihat kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengendalian perpajakan.

#### **6) Seksi Pengawasan II**

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan berdasarkan pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan nasihat kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengendalian perpajakan.

#### **7) Seksi Pengawasan III**

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan

perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan berdasarkan pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan nasihat kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengendalian perpajakan.

#### **8) Seksi Pengawasan IV**

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan berdasarkan pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan nasihat kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi

penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengendalian perpajakan.

#### **9) Seksi Pengawasan V**

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan berdasarkan pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan nasihat kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengendalian perpajakan.

#### **10) Seksi Pengawasan VI**

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, pemantauan berdasarkan pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan,

penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan nasihat kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengendalian perpajakan.

### **11) Fungsional Pemeriksaan**

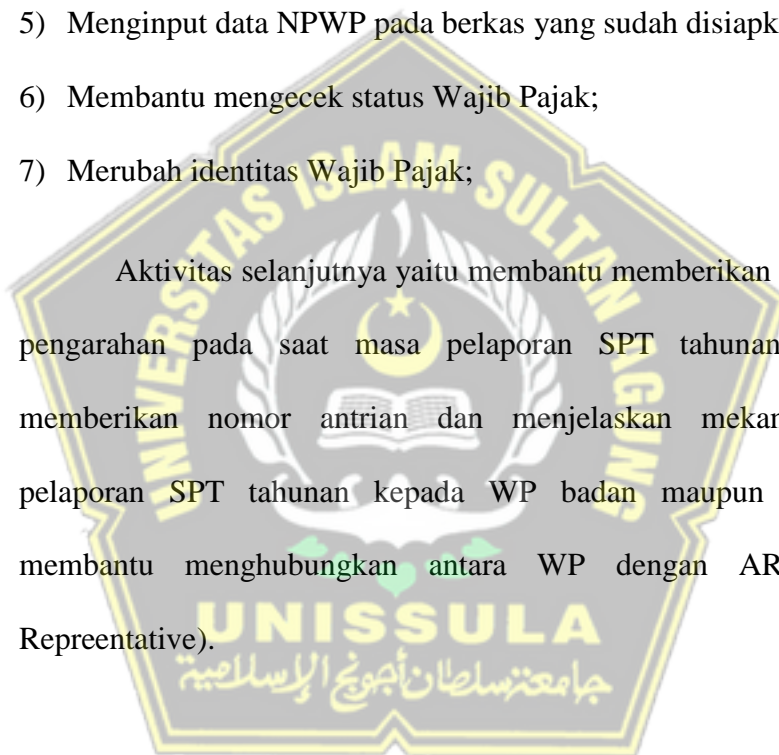
Bertindak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada jabatannya. Fungsi Pemeriksa Pajak meliputi wewenang, tanggungjawab, dan hak yang diperlukan untuk melakukan pemeriksaan kepatuhan wajib pajak.

### **2.2 Aktivitas Magang**

Selama kegiatan magang MBKM yang dilaksanakan di KPP Pratama Semarang Gayamsari yang beralamat di Jl. Pemuda No. 2 Kauman, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50188, mulai tanggal 14 Februari 2022 sampai 17 Juni 2022. Aktivitas saya diawali dengan pengenalan dan pembagian jobdesk selama magang. Saya ditempatkan pada bagian seksi pelayanan dengan Bapak Gana sebagai pembimbing dan Bapak Doni sebagai pengawas. Keseharian saya dibagikan pelayanan diawali dengan penjelasan tugas saya selama berada di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Untuk hari-hari berikutnya saya mendapat tugas diantaranya:

- 1) Melakukan penyisihan anak berkas Wajib Pajak yang masa/tahun pajaknya lebih dari 10 tahun (kadaluwarsa);
- 2) Pencatatan NPWP pada berkas Wajib Pajak;
- 3) Pencatatan pada anak berkas yang sudah diklasifikasikan sesuai dengan masa/tahun pajaknya;
- 4) Fotocopy berkas yang diperlukan;
- 5) Menginput data NPWP pada berkas yang sudah disiapkan;
- 6) Membantu mengecek status Wajib Pajak;
- 7) Merubah identitas Wajib Pajak;

Aktivitas selanjutnya yaitu membantu memberikan pelayanan dan pengarahannya pada saat masa pelaporan SPT tahunan, mulai dari memberikan nomor antrian dan menjelaskan mekanisme antrian pelaporan SPT tahunan kepada WP badan maupun pribadi serta membantu menghubungkan antara WP dengan AR (Account Representative).



### **BAB III**

#### **IDENTIFIKASI MASALAH**

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan pasti terdapat sebuah permasalahan yang muncul dari berbagai aspek yang berbeda. Permasalahan dapat terjadi pada perusahaan manapun bahkan tidak menutup kemungkinan pada perusahaan yang berkompeten. Permasalahan yang terjadi dapat menjadi evaluasi perusahaan menjadi lebih baik untuk kedepannya. Berdasarkan observasi di KPP Pratama Semarang Gayamsari penulis menemukan beberapa permasalahan dari aspek yang berbeda antara lain :

- 1) Pertama Aspek Manajemen Pemasaran, penyuluhan tentang pajak yang belum tersebar secara luas sehingga pemanfaatannya belum optimal. Perlu dilakukan penyuluhan tentang pajak melalui berbagai media untuk meningkatkan pengetahuan tentang pajak.
- 2) Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pengembangan sistem pemberkasan kearsipan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Kondisi pengembangan yang terjadi saat ini masih belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat terlihat dari sulitnya pegawai dalam menemukan berkas wajib pajak yang sedang dibutuhkan karena berkas belum dikembangkan dan tidak tertata dengan baik. Diperlukan adanya kesiapan teknologi terhadap kinerja karyawan untuk menghadapi perubahan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam pengembangan sistem pemberkasan kearsipan NPWP pada Seksi Pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari.



3) Aspek Manajemen Operasional yaitu kualitas pelayanan terhadap wajib pajak yang belum terlaksana dengan baik. Pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak merupakan prioritas yang berkelanjutan. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi diharapkan sebagai hasil dari peningkatan kualitas layanan.

Dari penjabaran ketiga permasalahan tersebut penulis memilih fokus mengidentifikasi masalah pengembangan sistem pemberkasan kearsipan NPWP. Masalah tersebut disebabkan karena aplikasi pemberkasan kearsipan NPWP di KPP Pratama Semarang Gayamsari yang penuh sehingga menyebabkan berkas tidak dapat dikembangkan dan mengharuskan karyawan untuk melakukan perubahan dengan mengadopsi aplikasi SiBela (Sistem Informasi Berkas Pelayanan) dari KPP Semarang Tengah untuk melanjutkan pendataan arsip NPWP yang baru dengan sistem yang berbeda. Adapun tujuan dan manfaat penerapan aplikasi pemberkasan yaitu berkas arsip menjadi rapi, bersih, dan aman, seluruh berkas terorganisir dalam satu sistem komputer, memudahkan dalam penyimpanan berkas, memudahkan dalam pencarian kembali, serta memudahkan petugas dalam mengawasi berkas. Penggunaan teknologi mengacu pada perilaku dan sikap antar individu ketika menggunakan teknologi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tingkat pemanfaatan teknologi ditinjau dari kesiapan teknologi untuk meningkatkan optimisme kinerja karyawan serta membawa perubahan yang signifikan.

## **BAB IV**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **4.1 Pengertian Kearsipan**

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan mendefinisikan arsip sebagai “rekaman kegiatan atau peristiwa yang dibuat atau diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, bangsa dan negara sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi”. (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 2009).

Arsip, sebagaimana didefinisikan oleh Agus Sugiarto (2005: 5), adalah kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis dan teratur demi kenyamanan; dokumen-dokumen ini melayani tujuan tertentu, dan ketika dibutuhkan lagi, mereka dapat ditemukan dengan cepat. Menurut Lawalata (2012:133), arsip adalah tempat menyimpan dokumen-dokumen penting seperti surat dan catatan sejarah dengan aman dan cepat diambil kembali pada saat dibutuhkan. Arsip organisasi memiliki fungsi penting baik sebagai tempat penyimpanan data historis maupun sebagai tempat penyimpanan memori institusional (Negara et al., 2020).

Menurut Sudaraningtyas, dkk (2014) menjelaskan bahwa arsip adalah kumpulan korespondensi tertulis yang dapat diambil dengan cepat dan mudah untuk referensi dimasa mendatang. Kearsipan merupakan proses



atau aktivitas yang dimulai dengan dari penciptaan, akuisisi, pengumpulan informasi, pemrosesan, pengendalian, penyimpanan, dan penilaian dengan cara yang memfasilitasi pengambilan cepat dokumen yang relevan disaat krisis (Ridwanto & Capah, 2020).

Arsip merupakan segala sesuatu yang ditulis, diilustrasikan dan direkam yang memberikan penjelasan tentang sesuatu atau informasi dari suatu peristiwa yang berfungsi sebagai pengingat dan/atau dapat dijadikan petunjuk (Soehana & Sontani, 2019). Administrasi dan pelaksanaan mandat perusahaan sangat bergantung pada berbagai informasi manajemen, arsip menjadi salah satu yang paling penting. Agar operasi tetap berjalan lancar, penting untuk melacak korespondensi (baik masuk maupun keluar), dokumen, dan sejenisnya melalui kegiatan pengarsipan seperti mencatat, menyimpan, dan menentukan kapan arsip telah kedaluwarsa (Dan et al., 2022).

#### 4.2 Sistem Kearsipan

Menurut Barthos (2015 : 49) sistem abjad, siste mata subjek, sistem angka, dan sistem kronologis semuanya menyatu dalam sistem pemberkasan. Setiap sekretaris perlu mempelajari sistem pengarsipan yang terstandarisasi agar iformasi dapat diperoeh dengan cepat dan mudah saat dibutuhkan (Ernawati, 2003).

Sistem pemberkasan merupakan suatu sistem untuk mengatur dan mencatat surat-surat sebagaimana diungkapkan oleh Sugiarto dan Wahyono

(2015) dengan tujuan mempermudah penyimpanan dokumen dan memfasilitasi pengambilan dokumen secara cepat jika dokumen tersebut diperlukan.

Menggunakan kombinasi pengidentifikasi alfanumerik (seperti huruf, angka, dan sandi), sistem pengarsipan memungkinkan penyimpanan dokumen yang terorganisir dan sistematis, seperti yang dijelaskan oleh Sudarmaningtyas et al. (2014). Dengan semua dokumen dan arsip yang dikumpulkan perusahaan dari waktu ke waktu, sangat penting bagi mereka untuk memiliki cara agar dapat diatur dan mudah diakses. Karena arsip yang terorganisir dengan baik lebih mudah diakses, inilah masalahnya. Data lokasi fisik, strategi klasifikasi dan pengindeksan, pengaturan dan pengaturan file, prosedur pengarsipan, alat dan perlengkapan, pelacakan file, dan teknologi yang digunakan dalam implementasi sistem adalah semua bagian dari sistem pengarsipan (filling system) (Kennedy, 2000; Franks 2013).

Berikut merupakan contoh sistem pengarsipan (Filling system) :

#### 1) Kearsipan Berdasarkan Abjad

Sistem pengarsipan abjad merupakan metode pengorganisasian dokumen dan bahan lainnya berdasarkan subjek menggunakan struktur hierakis berdasarkan huruf alfabet. Melalui sistem abjad, dokumen disimpan berdasarkan abjad, kata demi kata, huruf demi

huruf. Sistem abjad yang sering digunakan yaitu berdasarkan nama orang atau nama badan.

2) Kearsipan Berdasarkan Subjek dan Kategori

Sistem subjek adalah sistem penyimpanan dokumen berdasarkan isi dokumen bersangkutan. Isi dokumen sering disebut sebagai perihal, pokok masalah, permasalahan, pokok surat, subjek. Sistem subjek adalah suatu sistem penyimpanan dokumen yang didasarkan pada isi dan kepentingan dokumen.

3) Kearsipan Berdasarkan Tempat atau Wilayah Geografis

Sistem geografis merupakan sistem penyimpanan dokumen yang berdasarkan dari pengelompokkan menurut nama tempat. Sistem ini muncul sebab adanya kenyataan bahwa dokumen-dokumen tertentu lebih mudah digabungkan menurut tempat asal pengirimannya atau nama tempat tujuan dibandingkan dengan nama badan, individu, atau isi dokumen bersangkutan.

4) Kearsipan Berdasarkan Nomor atau Bilangan

Sistem nomor merupakan sistem penyimpanan dokumen berdasarkan kode nomor sebagai pengganti dari nama-nama seseorang atau badan. Pada sistem nomor ataupun buku register. Untuk penyimpanan suratnya diperlukan dua macam Map yaitu map campuaran dan individu.

5) Kearsipan Berdasarkan Tanggal dan Kronologis

Urutan kronologis (tanggal, bulan, tahun, dekade, abad) menjadi dasar sistem kronologis penyimpanan data. Buku agenda adalah entri dokumen yang umum dikantor yang berskala kecil.

#### 6) Kearsipan Berdasarkan Warna

Sistem warna digunakan sebagai simbol atau tanda saja. Meskipun penerapan sistem warna terbatas, beberapa organisasi telah mengadopsinya sebagai fitur penentu.

Membangun serta memiliki sistem pemberkasan yang baik dan benar, dapat berdampak pada efisiensi waktu, biaya, dan ruang simpan, sebaliknya ketika arsip yang dimiliki suatu organisasi tidak dikelola dengan baik hal tersebut akan menyebabkan kerugian bagi organisasi (Laila & Mirmani, 2020).

### 4.3 Readiness For Change

Holt, Armenakis, Harris, dan Field (2007) mendefinisikan kesiapan perubahan sebagai "sikap holistik yang secara simultan dipengaruhi oleh konten (perubahan apa), proses (bagaimana perubahan itu diimplementasikan), konteks (lingkungan di mana perubahan itu terjadi), dan faktor individu" ( karakteristik individu yang diperlukan untuk berubah). Individu dan komunitas dikatakan "siap-berubah" ketika mereka memiliki tingkat persetujuan, penerimaan, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi terhadap keadaan baru. mengadopsi membuat penyesuaian jangka pendek terhadap pandangan dan tindakannya agar sesuai dengan

norma baru (Holt et al., 2007).

Kesiapan untuk berubah, seperti yang didefinisikan oleh Holt, Armenakis, Field, dkk. (2007), adalah ukuran seberapa siap pekerja untuk beradaptasi dengan keadaan baru dan harus diperhitungkan sebelum dan sesudah perubahan organisasi diterapkan. Tanggapan pekerja terhadap inisiatif baru merupakan indikasi tingkat kesiapan mereka. Pekerja yang dapat beradaptasi biasanya menampilkan perilaku seperti menerima, mematuhi, dan mengadopsi rencana perubahan yang telah ditetapkan (Holt, Armenakis, Field, et al., 2007). Para pekerja yang belum terbuka untuk berubah akan menolak prosedur baru. Beberapa orang mungkin melawan perubahan karena mereka melihatnya sebagai serangan terhadap kemampuan mereka menghasilkan uang (Vakola & Nikolau, 2005).

Berikut adalah 4 dimensi kesiapan untuk berubah yang dikemukakan oleh Holt, Armenakis, Field, et al. (2007) :

1) Change Efficacy (rasa percaya terhadap kemampuan diri)

Kepercayaan diri seseorang dapat didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa dia memiliki pengetahuan dan kemauan untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan membawa perubahan yang diinginkan.

2) Management Support (dukungan manajemen)

Dukungan manajemen adalah keyakinan bahwa pimpinan akan mendukung dan menerapkan perubahan yang diusulkan.

3) Appropriateness (Ketepatan untuk melakukan perubahan)

Ketepatan untuk melaksanakan perubahan yang dimaksud adalah ketika memutuskan apakah akan melakukan perubahan atau tidak, penting untuk mempertimbangkan apakah individu yang mengusulkan perubahan menganggap perlu atau tidak, apakah ada alasan yang baik untuk melakukan perubahan, dan apakah organisasi akan memperoleh keuntungan atau tidak.

#### 4) Personal Valence (manfaat bagi individu)

Manfaat bagi individu yang dimaksud keuntungan bagi orang yang terpengaruh sebagai akibat dari persepsi mereka sendiri tentang bagaimana penerapan perubahan yang diusulkan akan meningkatkan kehidupan mereka.

Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi seberapa siap pekerja menangani perubahan. Reaksi karyawan terhadap transformasi dapat dipengaruhi oleh faktor kontekstual dan proses perubahan (Devos, Buelens, & Bouckennooghe, 2007). Keterbukaan individu terhadap perubahan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor demografi, termasuk namun tidak terbatas pada status sosial ekonomi dan tingkat pendidikan formal (Fachruddin, DF & Mangundjaya, 2012). Pekerja dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi lebih mampu beradaptasi dengan keadaan baru dibandingkan dengan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Perbedaan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja dengan organisasi semuanya disebutkan oleh Haque (2008) sebagai calon moderator ditentukan untuk memiliki sejumlah efek yang berbeda pada



keterbukaan perusahaan untuk berubah. Individu dapat menunjukkan kesiapannya untuk berubah melalui proses internal yang dikenal dengan “*readiness for change*” (Budiani et al., 2020).

#### 4.4 Technology Readiness

*Technology readiness* (TR) adalah kecenderungan seseorang dalam menggunakan teknologi terbaru untuk menyelesaikan suatu tugas, pekerjaan maupun tujuan dalam kehidupan sehari-hari dan dalam dunia kerja (A., 2000). *Tehnology readines* adalah sebuah pendekatan yang dirancang untuk mengukur tingkat kesiapan teknologi dalam menerima sistem atau layanan teknologi. Faktor kesiapan teknologi individu dalam merespon sebuah teknologi menjadi hal yang penting dalam menentukan adopsi teknologi, pandangan seseorang terhadap teknologi dapat menciptakan persepsi positif atau negatif, sehingga akan berdampak pada perbedaan tertentu pada kesiapan teknologi tersebut (Jurnal et al., 2021).

*Technology readiness* mengacu pada keahlian seseorang untuk menghasilkan serta menggunakan teknologi baru tersebut untuk mencapai tujuan maupun melaksanakan berbagai pekerjaan agar lebih efektif dalam menunjang kehidupan serta pekerjaan (A., 2000).

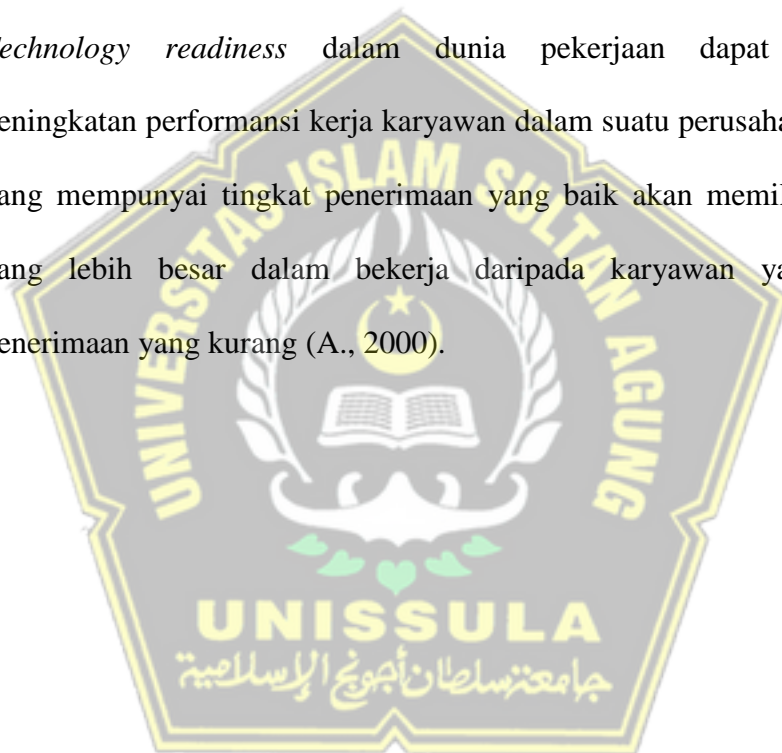
Dimensi dalam *technology readiness* menurut Parasuraman (2000) terbagi menjadi 4, antara lain:

- 1) *Optimism*, yaitu keyakinan seseorang bahwa teknologi menawarkan peningkatan kontrol, fleksibilitas, serta efisiensi dalam hidup.



- 2) *Innovativeness*, ialah kemampuan untuk menjadi yang terdepan dalam pemakaian teknologi.
- 3) *Discomfort*, yaitu perasaan kurang menguasai teknologi dan menjadi kewalahan.
- 4) *Insecurity*, yaitu kurangnya kepercayaan atas teknologi dan keraguan akan kemampuannya untuk bekerja secara tepat.

*Technology readiness* dalam dunia pekerjaan dapat memberikan peningkatan performansi kerja karyawan dalam suatu perusahaan, karyawan yang mempunyai tingkat penerimaan yang baik akan memiliki efektifitas yang lebih besar dalam bekerja daripada karyawan yang memiliki penerimaan yang kurang (A., 2000).



## **BAB V**

### **METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA**

#### **5.1 Metode Pengumpulan Data**

##### **5.1.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Kegiatan ini dilaksanakan di KPP Pratama Semarang Gayamsari. Penulis juga melakukan aktivitas pada seksi pelayanan bagian pemberkasan kearsipan karena pada aktivitas magang penulis diberikan arahan untuk melaksanakan tugas pemberkasan kearsipan.

##### **5.1.2 Waktu Pengumpulan Data**

Kegiatan ini dilakukan selama kurang lebih 5 bulan dari tanggal 14 Februari – 17 Juni 2022. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama aktivitas magang berlangsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari.

##### **5.1.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan data yang diinginkan atau dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penulisan.

### 1) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui percakapan dengan responden yang memiliki pengetahuan tentang topik atau masalah yang sedang dibahas. Masalah yang membutuhkan kajian mendalam dari berbagai sumber dapat diungkap melalui wawancara (Sugiyono, 2011: 317). Wawancara dilakukan dengan cara penulis menemui langsung narasumber yaitu dengan 3 pegawai pemberkasan dan 1 kepala bidang pemberkasan kearsipan. Dalam melakukan wawancara penulis merekam dan menulis seluruh hasil wawancara dengan persetujuan narasumber.



Gambar 5. 1 Wawancara dengan Kepala Bagian Bidang Pemberkasan

## 2) Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yaitu dengan menggunakan teknik observasi. Observasi bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk melukiskan gambaran akurat tentang suatu situasi, baik untuk tujuan menjawab penelitian, memahami perilaku manusia dengan lebih baik, atau melakukan evaluasi yang mengukur karakteristik tertentu (Surjaweni, 2016: 32). Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi pada bidang kearsipan.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan informasi dengan membaca atau menelaah media yang dihasilkan oleh atau tentang suatu subjek (Herdiansyah, 2012: 143). Teks tertulis, foto, dan bahkan kaya monumental seseorang dapat dianggap sebagai dokumentasi.



Gambar 5. 2 Kedaan Langsung pada Gudang Pemberkasan

## 5.2 Analisis Data

Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari suatu kelompok subjek tertentu. Analisis deskriptif sebagaimana didefinisikan oleh Sugiyono (2014: 21) adalah suatu jenis analisis statistik dimana data yang terkumpul dideskripsikan secara rinci tanpa menarik kesimpulan yang luas.

## BAB VI

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 6.1 Analisis Permasalahan

Sistem kearsipan (*filling system*) merupakan suatu teknik penempatan arsip kedalam suatu himpunan yang tersusun secara sistematis dan logis sesuai dengan konteks kegiatan yang akhirnya menjadi satu berkas karena mempunyai hubungan informasi dari suatu unit kerja. Sistem pemberkasan dapat dilakukan menggunakan metode berdasarkan abjad, subjek, tempat, nomor, tanggal maupun warna. Membangun dan mempunyai sistem pemberkasan kearsipan yang baik dan benar dapat menghindari munculnya permasalahan dan meminimalkan hambatan bagi instansi. Sebaliknya penanganan sistem kearsipan yang buruk akan menyebabkan sulitnya menemukan kembali berkas-berkas yang penting. Jika arsip yang dimiliki suatu instansi tidak dikelola dengan baik maka akan menimbulkan kerugian bagi instansi tersebut. Oleh karena itu dalam mengembangkan sistem kearsipan yang baik dan benar diperlukan adanya kesiapan demi mencapai tujuan organisasi.

Permasalahan yang penulis temukan di KPP Pratama Semarang Gayamsari yaitu pengembangan sistem pemberkasan kearsipan NPWP yang berjalan kurang baik dikarenakan kurangnya kesiapan teknologi pada pegawai pemberkasan kearsipan. Hal tersebut menimbulkan berbagai



masalah seperti banyaknya berkas yang menumpuk menunggu untuk dikembangkan sehingga berkas menjadi berantakan dan tidak tersusun dengan rapi pada tempatnya, serta sulitnya menemukan berkas penting saat sedang dibutuhkan untuk melakukan pengecekan status pada wajib pajak. Kesiapan teknologi (*technology readiness*) sendiri merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan teknologi terbaru dalam menyelesaikan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan. Faktor kesiapan teknologi individu dalam merespon sebuah teknologi baru menjadi hal yang penting dalam mengadopsi suatu teknologi. Pandangan seseorang terhadap teknologi dapat menciptakan persepsi positif atau negatif yang berdampak pada kesiapan teknologi tersebut.

## **6.2 Pembahasan**

### **6.2.1 Readiness For Change**

Kesiapan individu dalam berubah merupakan sejauh mana individu secara emosional, psikologis, maupun fisik untuk terlibat dalam kegiatan pengembangan organisasi (Pranatha & Majorsy, 2018). Kesiapan individu untuk berubah secara kolektif merefleksikan sejauh mana orang maupun sekelompok orang cenderung untuk menyetujui, menerima, mengadopsi rencana spesifik dengan tujuan untuk mengubah keadaan yang sedang terjadi. Kesiapan untuk berubah diartikan sebagai petanda ataupun



indikator kognitif dari perilaku apakah menentang atau mendukung suatu perubahan saat ini (Purwoko, 2017).

*Readiness for change* (kesiapan untuk berubah) adalah sikap, intensi anggota organisasi yang berhubungan dengan sejauhmana perubahan dibutuhkan organisasi untuk melakukan perubahan tersebut dengan sukses (Fitriana & Sugiyono, 2019). Kesiapan karyawan dalam menghadapi perubahan jelas sangat berkontribusi pada efektivitas proses perubahan yang terjadi.

Hasil wawancara yang penulis dapatkan pada saat melakukan wawancara di Seksi Pelayanan KPP Pratama Semarang Gayamsari dengan pertanyaan “Apa yang sudah dilakukan pegawai pada Seksi Pelayanan Pemberkasan dalam menghadapi perubahan? Apakah terdapat kesiapan karyawan dalam menghadapi perubahan tersebut?”

Tabel 6. 1

#### Wawancara Terkait Kesiapan Karyawan Dalam Menghadapi Perubahan

Narasumber	Hasil Wawancara
Kepala Bagian Pelayanan Pemberkasan : Gana Budi Harsono (17 Juni 2022)	Saya sudah termasuk orang lama dalam dunia pemberkasan, jadi ketika ada suatu masalah dan mengharuskan adanya perubahan untuk melanjutkan

	<p>proses pemberkasan maka harus dilakukan. Jadi kapanpun harus selalu siap ketika perubahan itu terjadi supaya pekerjaan juga tetap berjalan seperti biasanya.</p>
<p>Pegawai Pemberkasan Gudang Arsip 2 : Romdhoni (26 Agustus 2022)</p>	<p>Sejak awal bekerja disini sudah pernah ada perubahan yang terjadi dalam pekerjaan, ketika ada perubahan lagi maka yang saya lakukan hanya percaya diri untuk ikut melakukan perubahan tersebut, pimpinan juga selalu mendukung dan berkomitmen pada perubahan yang diusulkan, sebagai pegawai saya harus bekerja menyesuaikan dan bertanggung jawab dengan apapun yang terjadi.</p>
<p>Pegawai Pemberkasan Gudang Arsip 1 : Riris (26 Agustus 2022)</p>	<p>Ketika terjadi perubahan saya hanya menerima dan menaati perubahan yang dilakukan. Saya rasa perubahan tersebut tepat dan terdapat alasan yang logis</p>

	untuk dilakukan.
--	------------------

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ternyata pegawai Seksi Pelayanan Pemberkasan siap melakukan perubahan. Kesiapan karyawan sangat diperlukan untuk keberlangsungan suatu organisasi. Para pegawai bisa jadi menghargai keputusan perubahan yang sudah direncanakan sebab mereka percaya beberapa perubahan dalam organisasi sangat diperlukan dan menghargainya karena perubahan tersebut nantinya efektif dan kemungkinan akan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada organisasi serta berfokus pada manfaat dari perubahan bagi institusi.

Kesiapan organisasi untuk melakukan perubahan tidak menjamin bahwa implementasi perubahan organisasi akan berhasil dalam hal meningkatkan kualitas, efisiensi, atau sebagian hal yang diantisipasi lainnya jika perubahan organisasi tidak dirancang dengan baik. Tidak hanya itu penting untuk mengidentifikasi bahwa anggota organisasi dapat salah menilai kesiapan perubahan misalnya dengan melebih-lebihkan atau menyepelekan kemampuan mereka dalam mempraktikkan perubahan. Penilaian efikasi bersumber pada informasi yang akurat lebih disukai berdasarkan pengalaman langsung, lebih bersifat prediksi daripada yang didasarkan pada informasi yang tidak lengkap atau salah.

### 6.2.1 Technology Readiness

Dalam *Blue Ocean Strategy*, kesiapan teknologi mengacu pada keakraban dan kenyamanan individu atau kelompok dengan menggunakan jenis teknologi yang memainkan peran sentral dalam operasi organisasi sehari-hari (Yakub dan Herman, 2011). Kesiapan teknologi mengacu pada penggunaan seperangkat metrik standar untuk mengevaluasi kesiapan organisasi untuk menerapkan teknologi tertentu. *Technology readiness index* merupakan dasar teoritis untuk mengadopsi teknologi karena berkaitan dengan kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi baru dan mempertimbangkan perbedaan individu antara pendukung atau penghambat adopsi teknologi Pasuraman dalam (Senalajari et al., 2021).

Pasuraman dan Colby dalam (Mimin nur aisyah, Mahendra Adhi Nugroho, 2014) mendefinisikan *technology rediness* sebagai “*people propensity to embrace and use new tecnologies for accomplishing goals in home life on at the workplace*”. Mereka beragumen bahwa persepsi individu terhadap teknologi mempunyai sisi positif dan sisi negatif yang menyebabkan timbulnya empat dimensi dalam *technology readiness*, yaitu optimisme (*optimism*), inovasi (*innovativeness*), yang merupakan dimensi positif yang dapat meningkatkan kesiapan teknologi individu sedangkan

ketidak-nyamanan (*discomfort*), dan ketidak-amanan (*insecurity*), merupakan dimensi negatif yang mengurangi kesiapan terhadap teknologi.

Hasil wawancara dengan pertanyaan “Apakah selama mengadopsi sistem pemberkasan pada Seksi Pelayanan Pemberkasan ada kesiapan teknologi dalam menjalankannya?”

Tabel 6. 2

## Wawancara Terkait Technology Readiness Pada Karyawan

Narasumber	Hasil Wawancara
Kepala Bagian Pelayanan Pemberkasan : Gana Budi Harsono (7 November 2022)	Yang penting dalam mengadopsi sistem baru percaya pada diri sendiri untuk menjalankannya. Selalu optimis untuk hasil yang lebih baik agar pekerjaan tetap bisa berjalan seperti biasanya. Itu dilakukan juga untuk mengatasi permasalahan yang sedang terjadi nanti juga akan terlihat manfaatnya pada pekerjaan.
Pegawai Pemberkasan Gudang Arsip 2 : Romdhoni (7 November 2022)	Saya hanya melakukan yang terbaik dalam mengadopsi sistem pemberkasan ini. Memahami

	<p>langkah-langkah dalam mengoperasikan sistem walaupun terkadang masih bingung dan tidak percaya diri dalam menjalankan teknologi baru tersebut.</p>
<p>Pegawai Pemberkasan Gudang Arsip 1 : Riris (7 November 2022)</p>	<p>Kalo dibilang siap sebenarnya belum terlalu siap karena selama menjalankan sistem baru ini saya masih sering membutuhkan bantuan rekan kerja dalam mengoprasikannya. Mungkin kurang nyaman saja dengan sistem baru yang dijalankan karena sistem baru tidak cukup mudah untuk dijalankan.</p>
<p>Pegawai Pemberkasan Gudang Arsip 1 : Agus (7 November 2022)</p>	<p>Sebenarnya dalam menjalankan sistem pemberkasan yang baru diadopsi saya merasa kurang percaya diri untuk dapat menguasai sistem baru tersebut. Mungkin karena sudah terbiasa dengan sistem yang lama dan</p>

	<p>harus beradaptasi dengan sistem yang baru jadi merasa sedikit kewalahan.</p>
--	---

Dalam kenyataan yang saya temui ketika magang pada Seksi Pelayanan Pemberkasan di KPP Pratama Semarang Gayamsari dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai disana, dalam proses pengembangan sistem pemberkasan kearsipan NPWP saat mengoperasikannya belum berjalan dengan baik karena masih banyaknya berkas yang masih menumpuk menunggu untuk dikembangkan dan dapat disimpulkan bahwa kesiapan teknologi pegawai pemberkasan kearsipan masih rendah. Padahal kesiapan teknologi dalam mengadopsi sistem pemberkasan harus diterapkan dan dipatuhi pegawai dalam menjalankannya. Faktor kesiapan teknologi seseorang dalam merespon sebuah teknologi adalah hal penting dalam menentukan adopsi teknologi. Optimis dengan percaya bahwa perubahan tersebut nantinya akan menghasilkan manfaat dalam pekerjaan serta inovatif untuk menjadi yang terbaik dalam penggunaan teknologi baru. Tetapi hal tersebut belum diterapkan dengan baik oleh pegawai. Kesiapan teknologi mengacu pada kemampuan teknologi individu untuk dapat menggunakan teknologi baru yang diadopsi dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi



tersebut. Faktanya sebagian pegawai masih merasa kurang nyaman dengan teknologi baru yang diadopsi karena memiliki keraguan dan perasaan kurang menguasai teknologi baru tersebut untuk bekerja dengan tepat. Kesiapan teknologi dalam dunia pekerjaan dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam instansi maupun perusahaan, apabila pegawai mempunyai tingkat penerimaan yang positif akan memberikan berbagai manfaat dalam menunjang kehidupan dan pekerjaan, daripada pegawai yang mempunyai penerimaan yang rendah terhadap teknologi baru.



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah dipaparkan mengenai pengembangan sistem pemberkasan kearsipan di Seksi Pelayanan Pemberkasan pada KPP Pratama Semarang Gayamsari dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesiapan organisasi dalam menerima perubahan hendaknya benar-benar diterapkan dengan baik untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dalam pekerjaan. Kesiapan organisasi menjadi hal yang sangat penting dalam menerima suatu perubahan yang sedang terjadi pada suatu organisasi dan kesiapan yang sudah berjalan seharusnya bisa ditingkatkan lagi agar organisasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Tidak bisa dipungkiri kesiapan teknologi sangat berpengaruh pada pengembangan sistem pemberkasan dalam mengadopsi suatu sistem teknologi yang baru. Optimisme dan inovasi yang kurang dalam menangani teknologi baru pastinya akan memberikan dampak yang sangat buruk terhadap organisasi. Sebaiknya dalam mengembangkan sistem baru hendaknya memiliki sikap optimisme dan inovasi yang tinggi, hal tersebut pastinya akan memberikan pengaruh positif terhadap organisasi.

## **7.2 Rekomendasi**

### **7.2.1 Rekomendasi Terkait Hasil Analisis Bab 6**

1. Kesiapan karyawan harus benar-benar diterapkan dengan baik dalam menerima, menyetujui dan mengadopsi sistem pemberkasan baru yang dilakukan oleh Seksi Pelayanan Pemberkasan pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Hal tersebut dilakukan untuk dapat mencapai tujuan organisasi dalam mengembangkan sistem pemberkasan kearsipn NPWP yang baru.
2. Pegawai pada Seksi Pelayanan Pemberkasan seharusnya lebih mempunyai kesiapan teknologi dalam mengadopsi sistem pemberkasan baru sehingga pegawai dapat menjalankan dan melanjutkan pemberkasan dengan baik untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang dapat terjadi pada organisasi. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dan pengembangan pada pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar sesuai tugasnya.

### **7.2.2 Rekomendasi Hal yang Perlu diperbaiki Organisasi Tempat Magang**

1. Pimpinan dapat lebih memperhatikan kinerja karyawannya dalam hal penerapan sistem pemberkasan yang baru agar

karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik dan benar untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Melakukan evaluasi terhadap kinerja yang dijalankan oleh pegawai pada bagian pemberkasan, agar bisa memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terjadi dalam Seksi Pelayanan Pemberkasan.
3. Karyawan lebih bertanggungjawab dalam menjalankan pekerjaannya dengan cara konsisten dan bersungguh-sungguh dalam perubahan yang terjadi pada organisasi.

### **7.2.3 Rekomendasi Hal yang Perlu diperbaiki Program Studi**

1. Memberikan arahan dan pembekalan yang baik dan jelas terlebih dahulu terhadap mahasiswa, dosen supervisor dan dosen pembimbing lapangan terkait program MBKM agar bisa melaksanakan program magang dengan baik.
2. Menyediakan layanan informasi terhadap mahasiswa, Dosen Pembimbing Lapangan dan Dosen Supervisor tentang informasi-informasi yang diberikan dan tidak memberikan informasi dengan tenggat waktu yang sangat singkat mengenai program MBKM.
3. Memberikan buku panduan magang untuk diserahkan pada tempat magang tentang program MBKM yang akan dijalankan oleh mahasiswa.

4. Memberikan buku saku atau pedoman pada mahasiswa terkait sistem magang yang baik dan benar selama program berlangsung.



## **BAB VIII**

### **REFLEKSI DIRI**

#### **8.1 Hal Positif yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan Ditempat**

##### **Magang**

Terdapat hal-hal positif yang penulis dapatkan selama perkuliahan dan relevan dengan tempat magang diantaranya adalah manajemen keuangan seperti melakukan analisis, penjabaran, pengelolaan dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak, manajemen sumber daya manusia terkait dengan pelayanan perpajakan yang berkualitas, dan manajemen pemasaran yaitu melaksanakan penyuluhan pajak. Berbekal dari ilmu yang didapatkan selama perkuliahan penulis dapat menerapkannya saat magang dan dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan adanya proram magang MBKM ini penulis diberikan kesempatan untuk dapat mempelajari hal-hal baru tentang dunia kerja yang belum penulis terima pada bangku perkuliahan. Tugas-tugas yang diberikan selama magang membuat penulis lebih bertanggungjawab dengan apa yang dikerjakan. Melalui program magang MBKM ini penulis dapat bekerjasama dengan baik antar sesama teman magang maupun karyawan KPP Pratama Semarang Gayamsari.

## 8.2 Manfaat Magang

### 8.2.1 Manfaat Kegiatan Magang terhadap Pengembangan *Softskill*

#### Penulis

- a. Disiplin waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan waktu yang telah ditentukan.
- b. Kerjasama tim yang baik dengan teman magang
- c. *Skill public speaking* dalam menyampaikan dan menjelaskan hasil pekerjaan kepada pimpinan ditempat magang.
- d. Berfikir kritis dalam menghadapi masalah dan mencari solusi yang terbaik dalam masalah tersebut.

### 8.2.2 Kekurangan *Softskill* yang Belum Didapat Penulis

- a. Kurangnya keberanian dalam menyampaikan ide/gagasan kreatif secara langsung terhadap pimpinan pada tempat magang

## 8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan dan Kekurangan

### Kemampuan Kognitif

#### 8.3.1 Pengembangan Kemampuan Kognitif

- a. Penulis menjadi lebih mengetahui dan memahami tentang tugas-tugas KPP Pratama Semarang Gayamsari.
- b. Pengembangan public speaking untuk dapat berinteraksi dan berkomunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun wajib pajak.



- c. Memiliki skala prioritas dalam melaksanakan kegiatan magang serta menyelesaikan tanggungjawab dengan baik.

### **8.3.2 Kekurangan Kemampuan Kognitif**

- a. Kurang fokus dalam mengerjakan beberapa tugas sekaligus. Hal tersebut dapat saya sadari dan antipasi dengan ketrampilan atensi agar tetap fokus meski terdapat gangguan disekitar sehingga saya tetap bisa fokus pada detail walaupun mengerjakan beberapa tugas sekaligus.

### **8.4 Kunci Sukses Berdasarkan Pengalaman Magang**

Selama melaksanakan kegiatan magang di KPP Pratama Semarang Gayamsari berlangsung, tidak dipungkiri bahwa saya mendapatkan banyak sekali manfaat yang dapat diambil dan juga pengalaman yang sangat berharga dalam dunia kerja yaitu kunci sukses dalam bekerja. Penulis mengamati dan mengidentifikasi kunci sukses dalam bekerja diantaranya adalah jujur, disiplin, berintegritas, komunikasi yang baik, bertanggungjawab, mampu bekerja sama, berani mengambil resiko dalam pengambilan keputusan, memiliki keterampilan serta mengembangkannya agar dapat bersaing dikemudian hari dan mempunyai tekad untuk selalu bekerja keras dengan niat yang kuat untuk mencapai tujuan dan keberhasilan dalam hidup.

### 8.5 Rencana Pengembangan Diri

Setelah melaksanakan kegiatan magang dan menemui berbagai masalah dalam dunia kerja, penulis ingin melakukan pengembangan diri dengan terus belajar dan menambah pengetahuan untuk meningkatkan *soft skill* yang ada dalam diri penulis. Rencana pengembangan yang dilakukan penulis yaitu kemampuan untuk berfikir secara kritis dan tenang dalam menghadapi suatu permasalahan dan dapat menemukan solusi yang tepat untuk permasalahan yang ditemukan. Fokus dengan apa yang sedang dikerjakan serta ikhlas dalam menjalaninya.



## DAFTAR PUSTAKA

- A., P. (2000). Technology Readiness Index (TRI): A Multipleitem Scale To Measure Readiness To Embrace New Technologies. *Journal Of Service Research*, 2:307(May).
- Budiani, M. S., Mulyana, O. P., & Puspitadewi, N. W. S. (2020). Peran Kepercayaan Diri dan Kemampuan Multitasking terhadap Readiness to Change pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 10(2), 150. <https://doi.org/10.26740/jptt.v10n2.p150-162>
- Dan, S., Berbasis, P., Di, W. E. B., Negeri, S. M. K., Pendidikan, J., Informasi, T., & Teknik, F. (2022). *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi Volume 2 Nomor 1, Februari 2022*. 2, 52–64.
- Fitriana, R., & Sugiyono. (2019). Kesiapan berubah pada sekretariat jenderal kementerian kelautan dan perikanan republik indonesia. *Ikraith Ekonomika*, 2(2), 42–51.
- Holt, D. T., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Harris, S. G. (2007). Readiness for organizational change: The systematic development of a scale. *Journal of Applied Behavioral Science*, 43(2), 232–255. <https://doi.org/10.1177/0021886306295295>
- Jurnal, J., Mea, I., Demografi, C. K., Riswandi, R., Permadi, I., & Hamidi, D. Z. (2021). *KESIAPAN TEKNOLOGI PELAKU UMKM DALAM ADOPSI E-JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi )*. 5(3),

1488–1501.

Laila, N., & Mirmani, A. (2020). Pelaksanaan Pemberkasan Arsip Di Pusat Administrasi Universitas Indonesia: Studi Kasus Bidang Perencanaan, Keuangan, Dan Fasilitas. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan*, 22, 81–89. <http://jipk.ui.ac.id/index.php/jipk/article/view/163/46>

Mimin nur aisyah, Mahendra Adhi Nugroho, E. M. S. (2014). Pengaruh Technology Readiness Terhadap Penerimaan Teknologi Komputer Pada Umkm Di Yogyakarta. *Jurnal Economia*, 10(2), 105–119.

Negara, B., Persero, I., & Kantor, T. (2020). *KOMPLEKSITAS*. 09.

Pranatha, N. R. D., & Majorsy, U. (2018). Komitmen Organisasi Dan Kesiapan Untuk Berubah Pada Karyawan Media Cetak. *Jurnal Psikologi*, 11(1), 25–34. <https://doi.org/10.35760/psi.2018.v11i1.2071>

Purwoko, A. P. (2017). Kesiapan untuk Berubah dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Civil Service*, 11(2), 27–38. [http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1481186&val=17805&title=KESIAPAN UNTUK BERUBAH DALAM REFORMASI BIROKRASI DI INDONESIA](http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1481186&val=17805&title=KESIAPAN%20UNTUK%20BERUBAH%20DALAM%20REFORMASI%20BIROKRASI%20DI%20INDONESIA)

Ridwanto, R., & Capah, D. A. H. (2020). Aplikasi Pengelolaan Dokumen dan Arsip berbasis Web untuk mengatur Sistem kearsipan dengan menggunakan Metode Waterfall. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(2), 84. <https://doi.org/10.36448/jsit.v11i2.1469>

Senalasari, W., Rafdinal, W., & Qisthi, A. (2021). Peran Kesiapan Teknologi Dalam Minat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(1), 22–32. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i1.2266>

Soehana, P. M., & Sontani, U. T. (2019). Implementasi sistem kearsipan sebagai faktor determinan efisiensi kerja pegawai. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 67. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14956>

Yakub dan Herman. (2011). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.

