

BAB 3

METODE PENELITIAN

1.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa suatu perntaan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mengambil objek penelitian pada KPP Pratama Semarang Barat yang bertempat di Jalan Pemuda no 1 Semarang. Pengumpulan data dalam penelitian di KPP Pratama Semarang Barat menggunakan 4 cara berikut merupakan uraian yang digunakan :

1. Observasi

Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati Langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat Penelitian itu dilakukan. Observasi juga bisa diartikan sebagai proses yang Yang kompleks. Pengumpulan data yang dilakukan di KPP Pratama Semarang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan Melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab Langsung. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi bagian pada KPP Pratama Semarang Barat yang berhubungan dengan data yang terkait.

1. Dokumentasi

Suatu pengumpulan data dengan cara melihat langsung sumber-sumber Dokumen yang terkait. Dengan arti lain bahwa dokumentasi sebagai Pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik. Digunakan Sebagai mendukung kelengkapan data yang lain.

2. Kuisisioner

Teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari Sikap-sikap, perilaku serta karakteristik di beberapa pengguna sistem

1.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan antara lain :

1. Data Primer

Data yang didapat peneliti secara langsung dari tangan pertama. Yang Didapat dengan hasil survey kunjungan dan hasil dari wawancara dengan Narasumber Kepala Seksi bagian KPP Pratama Semarang Barat.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder Dapat berupa dokumentasi, catatan, bukti serta laporan historis.

1.3 Metode Analisis

Metode Analisis yang digunakan yaitu :

1. Metode Kualitatif

Untuk melakukan proses bisnis reengineering peneliti menggunakan metode Kualitatif . Dengan metode ini penelitian melakukan wawancara dan Observasi secara langsung. Tujuannya agar mendapatkan informasi yang Akurat mengenai proses bisnis yang ada pada KPP Pratama Semarang Barat.

2. Metode Pengamatan Sistem

Pengamatan dilakukan secara detail terhadap fungsi-fungsi sistem yang Terdapat pada sistem. Sehingga dapat diketahui kekurangan dari sistem Tersebut.

1.4 Tahap – Tahap Analisis Business Process Reengineering

Faktor-faktor yang menentukan penentu keberhasilan proses bisnis reengineering, yaitu :

1. Identifikasi Value Chain

a. Identifikasi Kegiatan Proses Bisnis

kegiatan proses bisnis yang terdapat pada E-Filing:

1. Proses Bisnis mendapatkan EFIN.
2. Proses Bisnis registrasi dan pendaftaran
3. Proses Bisnis pengisian SPT E-Filing

b. Identifikasi Permasalahan yang terjadi

1. Membludaknya antusias wajib pajak mengisi SPT secara bersama menjadikan server down.
2. apabila ada kesalahan atau kekurangan wajib pajak harus menyadari sendiri beda dengan SPT manual karna konsultasi dan diteliti oleh petugas pajak.
3. jaringan internet dan cukup mahal dan lemot.

2. Tahap analisis kegiatan proses baru

a. Tahap Analisis Kegiatan Proses Bisnis baru dari segi waktu dan biaya

1. Proses Bisnis mendapatkan E-FIN

Wajib pajak mendownload formulir permohonan aktivasi EFIN, setelah itu wajib pajak datang ke KPP dengan membawa formulir yang sudah dilengkapi dengan menyampaikan email aktif dan membawa kartu NPWP yang bersangkutan serta kartu identitas (KTP)

Dari proses bisnis ini dapat dilihat bahwa waktu yang terbuang cukup banyak karena harus datang dan antri ke kantor pelayanan pajak untuk menyerahkan formulir serta NPWP dan KTP.

2. Proses Bisnis registrasi dan pendaftaran

Setelah wajib pajak mendapatkan EFIN wajib pajak melakukan registrasi Direktorat Jendral Pajak. Wajib pajak menginputkan no npwp, no efin yang diperoleh dari KPP, input kode keamanan dan klik verifikasi. Setelah itu akan muncul halaman baru mengenai verifikasi pendaftaran. Wajib pajak wajib memeriksa kembali data yang sudah sesuai wajib pajak masukan email yang aktif atau digunakan untuk aktivasi sebagai sarana penyampaian informasi data terkait dengan SPT E-Filing. Setelah itu wajib pajak menginputkan password dan ketik ulang password pada konfirmasi password. Kemudian wajib pajak membuka dan memeriksa email apakah ada email baru yang masuk yang berisikan link aktivasi yang telah disediakan. Setelah itu selesai proses registrasi pendaftaran E-Filing.

3. Proses Bisnis pengisian SPT E-Filing

Wajib pajak login ke halaman online DJP lalu klik E-Filing untuk masuk ke halaman E-Filing. Setelah itu klik buat SPT dan wajib pajak memilih formulir yang digunakan antaranya 1770S dan 1770SS wajib pajak diharuskan menjawab semua pertanyaan dengan penginputan formulir. Setelah dirasa cukup oleh wajib pajak selanjutnya wajib pajak memilih verifikasi pengiriman SPT dan memilih media apa untuk pengiriman 6 digit nomer verifikasi pengiriman dan masukan kode verifikasi pada E-Filing dan wajib pajak memilih tombol kirim SPT maka pesan pemberitahuan informasi bahwa SPT telah berhasil dan bukti penerimaan SPT telah dikirim diemail.

- b. Dampak yang terjadi setelah system di implementasikan
 1. Membludaknya antusias masyarakat yang ingin menggunakan E-Filing Sehingga *down server*.
 2. kesalahan pada pengisian E-Filing tidak ada kodenya sehingga wajib pajak harus menyadari sendiri.
3. Tahap review proses bisnis sistem yang telah diimplementasikan

1.5 Tahap – Tahap Analisis Pengukuran Kinerja Sistem

Berikut ini merupakan tahapan pengukuran kinerja sistem yang dilakukan :

1. Identifikasi Proses

Identifikasi proses yang pada tahap ini dilakukannya identifikasi kegiatan Dalam manangani Surat Pemberitahuan (SPT) Penghasilan Orang. Dengan Indikator proses kegiatan antara lain :

 - a. Proses Input Surat Pemberitahuan (SPT)
 - b. Proses Laporan
2. Identifikasi Proses Kritis

Seluruh proses pada tahap ini teridentifikasi secara menyeluruh sehingga Dapat ditemukan proses yang merupakan aktivitas kritis. Seperti pada
3. Menetapkan Saran atau Standar Kerja

Sasaran atau standar kinerja pada Electronic Filing (E-Filing) sebesar 98% Dengan toleransi kesalahan sebesar 2%. Hal ini ditetapkan oleh Kepala Seksi

Bagian KPP Pratama Semarang Barat.

4. Menetapkan Ukuran Kinerja

Pengukuran kinerja yang digunakan difokuskan pada Metode Pengukuran Kinerja menurut Trade. Adapun kriteria dan faktor yang terdapat pada Kualitas perangkat lunak (*software*) sebagai berikut.

- a. Correctness : rata-rata jumlah kesalahan entri data yang dilakukan perhari
- b. Completeness : kelengkapan rata-rata jumlah yang di entri
- c. Usability : kemudahan serta kenyamanan user menggunakan sistem
- d. Efficiency : ketepatan waktu menyelesaikan penginputan data

5. Identifikasi Penanggung Jawab

Penanggung jawab pada tahap ini adalah Kepala Seksi Bagian KPP Pratama Semarang Barat yang merupakan pihak bertanggung jawab atas semua Aktifitas E-Filing.

6. Koleksi Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara survey dan wawancara secara Langsung di KPP Pratama Semarang Barat.

7. Analisis Kinerja Aktual

Tahap ini merupakan hasil dari identifikasi aktivitas kritis dengan analisis Perhitungan sebagai berikut :

- a. Correctness : rata-rata jumlah kesalahan entri pada saat pengisian

$$\frac{\text{Rata-rata kesalahan user X 100\%}}{\text{Jumlah Seluruh Aktifitas}}$$

Kinerja Aktual : 100% - Presentase Kesalahan

- b. Completeness : kelengkapan jumlah data yang di entri

$$\frac{\text{Rata-rata kesalahan user X 100\%}}{\text{Jumlah Seluruh Aktifitas}}$$

Kinerja Aktual : 100% - Presentase Kesalahan

- c. Usability : Tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam

penggunaan E-Filing.

Kinerja Aktual : 100% - Presentase usability

d. Efficiency : Kecepatan waktu dalam penyelesaian yang diinputkan

Kinerja Aktual : 100% - Presentase efficiency

8. Membandingkan kinerja aktual dengan Standar

Kesimpulan dari seluruh proses Kinerja Aktual yang telah dianalisis Lalu dilakukannya perbandingan dengan sasaran atau standar yang telah Ditetapkan oleh KPP Pratama Semarang Barat adalah 90% dengan toleransi Kesalahan sebesar 10%. Apakah kenyataan yang ada telah bisa diterima sesuai Dengan sasaran atau standar yang telah di targetkan.

9. Rencana Perbaikan

Tahap ini merupakan tahap dimana dilakukannya pengambilan suatu Keputusan. Kita dapat memberi solusi demi perbaikan sistem atau mengubah Sasaran.

1.6 Kerangka Pemikiran

Tabel 3.1 Kerangka Pemikiran

| | | |
|--|---|--|
| Masalah | | |
| Terdapatnya beberapa fungsi pada bagian formulir pengisian surat pemberitahuan yang masih belum optimal. | | |
| Tujuan | | |
| Menganalisis Proses Bisnis Reengineering untuk mengukur kinerja sistem yang lebih optimal agar dapat memberikan gambaran, solusi serta rancana perbaikan untuk E-Filing. | | |
| Eksperimen/Analisa | | |
| Tools | Data | Metode |
| Analisis Activity Elimination, Pengukuran kinerja sistem | Data pengisian SPT yang meliputi Formulir 1770S | Mengidentifikasi proses bisnis reengineering untuk mengukur kinerja sistem menggunakan metode Trade. |

Pengujian dan validasi Hasil

Dilakukan dengan uji validitas dan uji reabilitas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dalam proses penyampain pelaporan pajak.

Hasil

Hasil dari penelitian ini berupa pengukuran dengan metode Trade serta terdapat solusi dari permasalahan yang ada berupa gambaran perbaikan sebagai penyempurnaan yang diharapkan mampu menjadi rekomendasi bagi Kantor Pelayanan Pajak.