

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Tinjauan Pustaka**

Konsep Proses Bisnis Reengineering menurut Bradley Et Al merupakan perangkat lunak Business Process Reengineering dari segi kelebihan dan kekurangannya [1]. Berikut penelitian terkait dalam proses bisnis reengineering yang terdapat pada perusahaan. Penelitian dilakukan oleh Dotty Wimpertiwi, Agung Hari Sasongko, Antonius Kurniawan yang penelitiannya dilakukan pada 2 November 2014. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Susu Kedelai “XYZ” salah satu contoh usaha kecil menengah dengan proses produksi rumahan. Masalah yang terjadi adalah kekurangan manajemen operasional, banyaknya perintah dan kontrol pada sistem operasi, serta pencatatan yang masih manual. Dikarenakan terdapat permasalahan seperti itu peneliti menggunakan metode konsep *Business Process Reengineering*, ini bertujuan agar sistem pengolahan akan lebih terkomputerisasi demi penyajian informasi yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien, serta dilakukannya perbaikan dalam sistem manajemen operasional sebagai upaya dalam bertahan dan berkembang di antara pesaing lainnya. Hasil dari penelitian tersebut bahwa business process reengineering merupakan pendekatan yang bertujuan untuk memperbaiki perusahaan secara signifikan [1]. Kemudian penelitian lainnya dilakukan oleh Agus Sulaiman pada bulan Juni Tahun 2014. Penelitian ini dilakukan pada PT XYZ dibidang food and beverage. Perusahaan menyadari bahwa proses bisnis pada pembelian belum optimal yang berdampak naiknya penekanan biaya. Untuk dapat mengoptimalkan peneliti menggunakan konsep Business Process Reengineering (BPR) dalam rangkaian aktivitas bisnis sehingga perusahaan mampu mencapai standar yang diinginkan dengan tujuan untuk merancang proses bisnis pembelian yang menjadi dasar sebagai perancangan sistem informasi perusahaan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan maka terdapat penambahan beberapa proses bisnis agar lebih optimal

[2]. Teori mengenai ukuran kinerja menurut Training Resources Data Exchange (TRADE) merupakan contoh teori yang sering digunakan untuk melakukan penelitian dalam hal yang terkait dengan pengukuran kinerja dari sebuah sistem yang di terapkan pada perusahaan. Berikut terdapat penelitian – penelitian yang terkait dengan menggunakan teori TRADE sebagai pengukuran kinerja sistemnya. Diantaranya adalah oleh Dhany Andhika dan Wellia Shinta Sari, yang penelitiannya dilakukan pada tahun 2014. Penelitian ini dilakukan pada kantor pelayanan kas BRI Pattimura Semarang. Banyaknya permintaan TUKAB (Transaksi Uang Kartal Antar Bank) yang dibutuhkan setiap harinya, pihak pelayanan kas tentu saja memiliki sebuah rekaman yang dicatat pada setiap harinya menggunakan Microsoft Excel. Pembuatan laporan menggunakan Microsoft Excel menyebabkan supervisor pelayanan kas memerlukan waktu untuk melakukan input data pada hari itu maupun keesokan harinya, tidak ada aturan khusus pada saat pengisian data semua diserahkan kepada supervisor, dan saat menyimpan file kurang terjamin keamanannya karena ada kemungkinan terhapus saat adanya kesalahan pada input data. dikarenakan terjadi kesalahan seperti itu, penelitian ini membahas tentang analisa kinerja sistem yang diharapkan dapat menunjukkan bagaimana kondisi manajemen sistem yang ada dan memberikan rekomendasi guna menghasilkan sebuah informasi dari suatu sistem informasi yang sesuai sehingga dapat mencapai tujuan yang telah di tetapkan oleh BRI cabang Pattimura. Serta memudahkan melakukan pemantauan transaksi antar bank lain maupun intern BRI jika dibutuhkan pemenuhan kebutuhan dana pada setiap harinya [3]. Kemudian penelitian lainnya dilakukan oleh Andini Kartika, yang penelitiannya dilakukan pada tahun 2014. Penelitian ini dilakukan pada salah satu instansi yang bergerak di bidang pembuatan kartu tanda anggota (KTA) dan sertifikasi bagi badan usaha jasa pelaksana kontruksi yang berbentuk badan hukum maupun yang berbentuk bukan badan hukum pada BPD GAPENSI JAWA TENGAH. GAPENSI telah menerapkan TI sebagai infrastruktur untuk memberikan pelayanan administrasi kepada anggota. Dalam menjalankan aktivitas utamanya yaitu menyediakan jasa pelayanan pada proses Registrasi/Her-registrasi KTA. Akan tetapi pada proses pembuatan KTA diperusahaan ini, yaitu

masih kurang efektif dan belum memaksimalkan proses kerjanya pada Bidang Administrasi dimana sering terjadi penumpukan pendaftar yang melakukan registrasi/Her-registrasi KTA, sistem informasi yang belum optimal, kurangnya ketepatan waktu dalam pengolahan KTA. Dikarenakan terjadi permasalahan seperti itu, penelitian ini membahas tentang analisis dan evaluasi kinerja sistem informasi registrasi KTA pada BPD GAPENSI Jawa Tengah dengan menggunakan metode TRADE. Untuk memperbaiki sistem informasi yang telah ada maka dilakukan pengembangan sistem informasi registrasi dengan metode SDLC model waterfall sebagai rekomendasi perbaikan [4].

**Tabel 0.1 Penelitian Terkait Proses Bisnis Reengineering**

No	Nama Peneliti dan Tahun	Masalah	Metode	Hasil
1.	Dotty Wimpertiwi, Agung Hari Sasongko dan Antonius Kurniawan, 2 November 2014 [1].	Terdapatnya kekurangan manajemen operasional, banyaknya perintah dan kontrol pada sistem operasi, serta pencatatan yang masih manual.	peneliti menggunakan metode konsep <i>Business Process Reengineering</i> , ini bertujuan agar sistem pengolahan akan lebih terkomputerisasi demi penyajian informasi yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien,	Hasil dari penelitian tersebut bahwa business process reengineering merupakan pendekatan yang bertujuan untuk memperbaiki perusahaan secara signifikan
2.	Agus Sulaiman,	proses bisnis pada pembelian belum optimal yang berdampak naiknya	peneliti menggunakan konsep Business	hasil penelitian yang dilakukan maka terdapat

No	Nama Peneliti dan Tahun	Masalah	Metode	Hasil
	Juni 2014 [2]	penekanan biaya	Process Reengineering (BPR) dalam rangkaian aktivitas bisnis sehingga perusahaan mampu mencapai standar yang diinginkan	pertambahan beberapa proses bisnis agar lebih optimal

**Tabel 0.2 Penelitian Terkait Pengukuran Kinerja Sistem**

No	Nama Peneliti dan Tahun	Masalah	Metode	Hasil
1.	Dhany Andhika dan Wellia Shinta, 2014 [3]	Pembuatan laporan menggunakan Microsoft Excel. Saat menyimpan file kurang terjamin keamanannya karena ada kemungkinan terhapus saat adanya kesalahan pada input data dikarenakan terjadi kesalahan.	Penelitian ini menggunakan metode pengukuran kinerja sistem menurut TRADE serta pengembangan sistem dengan metode prototyping.	pengukuran kinerja sistem pada TUKAB BRI Pattimura dengan hasil kinerja aktual 98,75% dengan jumlah gagal transaksi 1,25%.
2.	Agus Sulaiman, Juni 2014 [2]	proses bisnis pada pembelian belum	peneliti menggunakan	hasil penelitian yang dilakukan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Masalah	Metode	Hasil
		optimal yang berdampak naiknya penekanan biaya	konsep Business Process Reengineering (BPR) dalam rangkaian aktivitas bisnis sehingga perusahaan mampu mencapai standar yang diinginkan	maka terdapat penambahan beberapa proses bisnis agar lebih optimal

## 1.2 Konsep Dasar Sistem

### 1.2.1 Pengertian Sistem

Merupakan sekumpulan dari suatu kegiatan yang berkaitan saling berkesinambungan yang bisa membantu mempermudah kegiatan utama suatu organisasi. Sistem juga merupakan sebuah serangkaian konseptual yang tersusun dari fungsi-fungsi yang saling berhubungan yang bekerja sebagai suatu kesatuan untuk meraih suatu hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien . Semua sistem mempunyai beberapa hal yang sama. Keseluruhan dibentuk dari beberapa komponen, yang saling keterkaitan atau terintegrasi. Setiap sistem pasti mempunyai tujuan serta manfaat tertentu, dengan kata lain setiap sistem melaksanakan sesuai dengan tujuannya [5].

### 1.2.2 Karakteristik Sistem Yang Baik

Karakteristik sistem merupakan suatu sistem yang mempunyai komponen-komponen, batas sistem, lingkungan sistem, penghubung, masukan, keluaran, pengolahan.sasaran sistem. Berikut ini karakteristik yang dimaksud :

### 1. Komponen Sistem (*Components*)

Suatu komponen sistem yang saling berhubungan untuk menjadi kesatuan suatu komponen. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa bagian-bagian dari sistem atau suatu bentuk subsistem.

### 2. Batas Sistem (*Boundary*)

Merupakan daerah pembatas suatu sistem dengan sistem yang lain atau dapat disebut pembatasan daerah sistem dengan daerah lingkungan luar sistem. Batasan sistem yang bertujuan sebagai kesatuan yang tidak bisa dipisahkan.

### 3. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Pembatas antar sistem yang dapat memberikan dampak yang mungkin mampu dapat memberikan pengaruh berjalan sistem yang dapat bersifat merugikan atau menguntungkan. Hal ini mewajibkan agar terus dipantau agar tidak mengganggu berjalan sistem.

### 4. Penghubung Sistem (*interface*)

Alat bantu penyambung antar subsistem dengan subsistem lainnya.

### 5. Masukan Sistem (Input)

Data yang dimasukkan ke dalam sistem disebut inputan sistem, yang dapat berupa perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal. Maintenance inputan merupakan energi yang dimasukkan atau diinputkan agar sistem mampu beroperasi. Signal input itu sendiri ialah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran

### 6. Keluaran Sistem (Output)

Penghasilan suatu data yang telah mengalami sebuah pemrosesan dan data telah di klarifikasi yang mampu menjadikan keluaran yang lebih bermanfaat.

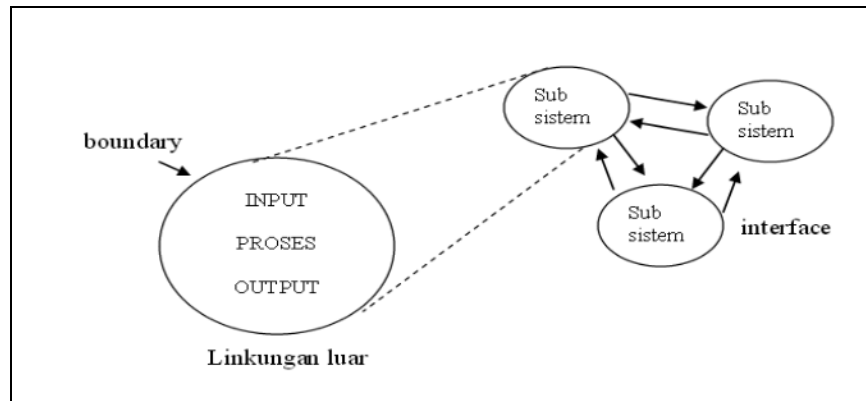
### 7. Pengolahan Sistem (*Process*)

Suatu proses yang dapat merubah inputan menjadi suatu output.

### 8. Sasaran Sistem (*Objective*)

Suatu sistem yang memiliki tujuan (goal) atau sasaran (objective) yang pasti

dan mempunyai sifat deterministik. Setiap sistem harus mempunyai sasaran agar lebih berguna. Suatu sistem dikatakan berhasil apabila mengenai sasaran atau tujuan yang direncanakan.



**Gambar 2.1 Karakteristik Sistem**

### 1.2.3 Elemen-Elemen Sistem

Ada beberapa elemen yang dapat membentuk sebuah sistem, yaitu :

#### 1. Tujuan

Sebuah sistem harus memiliki tujuan, entah hanya memiliki satu atau lebih. Tujuan inilah yang menjadi tolak ukur yang mengarahkan sistem. Tanpa adanya tujuan sistem maka sistem tidak akan mempunyai arah dan tak terkendali.

#### 2. Masukan

Segala sesuatu yang masuk atau inputan yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diolah. Masukan dapat berupa sesuatu yang nampak secara fisik ataupun yang tak nampak secara fisik.

#### 3. Proses

Pemrosesan yang dilakukan suatu bagian untuk melakukan perubahan dari masukan menjadi keluaran yang lebih dapat memberikan manfaat.

#### 4. Keluaran

Keluaran yang disebut juga dengan output merupakan hasil dari suatu pemrosesan. Hasil suatu keluaran dapat berupa informasi, saran, maupun cetakan laporan .

#### 5. Batasan

merupakan suatu pembatas antara sistem dan daerah luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi antar kemampuan sistem atau ruang lingkup .

#### 6. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

Mekanisme pengendalian (Control Mechanism) diterapkan menggunakan umpan balik (feedback) yang mencuil keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengontrol baik masukan maupun proses. Dengan tujuan untuk memantau sistem yang sedang berjalan agar sesuai dengan tujuan.

#### 7. Lingkungan

Lingkungan merupakan segala sesuatu yang berada di luaran sistem. Yang dapat berpengaruh terhadap sistem apakah menjadi menguntungkan atau merugikan.

### 1.2.4 Klarifikasi Sistem

Sistem informasi merupakan suatu bentuk yang terintegrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran atau tujuan yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang terdapat didalam sistem tersebut. Oleh karena itu, sistem dapat diklarifikasidari beberapa sudut pandang [5], diantaranya :

#### 1. Sistem abstrak dan sistem fisik

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa gagasan pikiran yang tidak tampak secara fisik. Sedangkan sistem fisik adalah sistem yang keberadaannya dapat dilihat secara fisik.

#### 2. Sistem alamiah dan sistem buatan manusia

Sistem alamiah (natural system) adalah sistem yang terbentuk atau terjadi karena proses alami tidak dibuat manusia, seperti sistem tata surya dan pencerahan. Sedangkan sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang dan dibangun oleh manusia yang melibatkan interaksi dengan mesin. Contoh sistem produksi di pabrik.



### 3. Sistem tertentu dan sistem tak tentu

Sistem tertentu (Deterministic system) adalah yaitu sistem yang operasinya dapat diprediksi serta interaksi-interaksi yang terdapat di dalamnya mampu dideteksi dengan pasti dan outputnya telah diramalkan. Sedangkan sistem tak tentu adalah output dari sistem tersebut yang tidak dapat di prediksi dengan pasti.

### 4. Sistem terbuka dan sistem tertutup

Sistem tertutup adalah sistem yang tidak berkesinambungan dengan dunia luar serta tidak berpengaruh terhadap lingkungan luar yang (bekerja secara otomatis). Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa ada campur tangan pihak luar. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang berkesinambungan dengan dunia luar dan berpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan output untuk subsistem yang lain.

## 1.2.5 Alat Bantu Sistem

Sistem yang membutuhkan alat bantu agar tujuan dapat tercapai berupa :

### 1. Perangkat Keras (Hardware)

Serangkaian perangkat dapat terlihat secara fisik yang saling bekerja jika dialirkan listrik.

### 2. Perangkat Lunak (Software)

Suatu serangkaian pengoperasian dari computer maupun berbagai serangkaian dalam pemrosesan data yang sebelumnya telah ditetapkan.

### 3. Manusia (Brainware)

Pengguna yang menggunakan komputer.

## 1.3 Konsep Dasar Sistem

### 1.3.1 Pengertian Informasi

Informasi itu sendiri merupakan suatu hasil dari pengolahan data yang didapatkan dari suatu aktivitas-aktivitas menjadi bentuk yang lebih mudah dipelajari oleh penggunanya dan informasi ini merupakan suatu gambaran kejadian untuk

menambah pemahamannya terhadap kenyataan yang ada sehingga dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Sumber informasi juga dapat disebut sebuah data. Data sebagai fakta atau kenyataan yang dapat menggambarkan aktivitas dan berupa kesatuan yang nyata.

### **1.3.2 Ciri Informasi**

Ciri informasi mempunyai 6 manfaat bagi pengguna, diantara lain :

1. *Amount Of Information* (Kualitas Informasi)  
Bahwa informasi ini yang telah diproses oleh suatu serangkaian pengolahan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan banyaknya informasi.
2. *Quality of Information* (Kualitas Informasi),  
informasi yang telah diproses oleh sistem pengolahan tertentu harus mampu memenuhi kebutuhan kualitas informasi.
3. *Recency of Information* (Informasi Aktual),  
informasi yang telah dilakukannya pengolahan oleh sistem pengolah tertentu dapat memenuhi kriteria informasi baru.
4. *Relevance of Information* (Informasi yang relevan atau sesuai),  
suatu informasi yang telah dilakukannya sistem pengolahan tertentu yang dapat memenuhi kebutuhan informasi.
5. *Accuracy of Information* (Ketepatan Informasi),  
Setiap informasi yang telah diolah dengan sistem pengolahan tertentu mampu menjadi syarat kebutuhan informasi.
6. *Autehticity of Information* ( Kebenaran Informasi),  
Bahwa informasi yang telah dikelola oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kriteria informasi yang benar.

### **1.3.3 Fungsi Informasi**

Bertambahnya wawasan serta mengurangi ketidakpastian pemakaian informasi juga mampu digunakan sebagai dasar dalam melakukan pensortiran. Fungsi

informasi lainnya yaitu mampu memberikan standart, aturan ukuran serta aturan keputusan.

#### **1.3.4 Nilai Informasi**

manfaat dan biaya merupakan suatu nilai informasi yang ditentukan menjadi 2 untuk meraihnya. Nilai suatu informasi apabila menimalkan biaya tetapi mendapatkan informasi tersebut sangat bermanfaat. Kelebihan dari informasi tidak dapat dihitung dengan nilai uang tetapi dapat dinilai dari nilai efektifitasnya serta nilai manfaatnya. Nilai informasi terdiri atas 10 sifat, yaitu :

1. Diperoleh dengan mudah  
Kecepatan serta kemudahan dalam mendapatkan suatu informasi.
2. Lengkap dan luas  
Kelengkapan isi suatu informasi.
3. Ketelitian  
Kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan biaya merupakan jumlah data yang sering mengalami kesalahan.
4. Kecocokan  
Sebaik apa keluaran dari yang diminta dari permintaan pemakai. Permasalahan yang ada di informasikan sesuai dengan isi informasi.
5. Ketepatan waktu  
Waktu yang telah dilewati berhubungan dengan ketepatan waktu. Hal ini dapat dilihat siklus dari mendapatkan suatu informasi.
6. Kejelasan  
Tingkat penjelasan suatu sistem informasi yang diharapkan terbebasnya dari kata-kata yang tidak jelas.
7. Keluwesan  
Suatu informasi mampu dipergunakan sebagai pengambilan keputusan lebih dari satu. Akan tetapi apakah seseorang mampu menggunakan sebagai pengambilan suatu keputusan.
8. Dapat dibuktikan  
Informasi tersebut dapat dilakukan pembuktian oleh beberapa pemakai.

9. Tidak ada prasangka

Tidak adanya keinginan untuk mengubah suatu informasi untuk mendapatkan suatu kesimpulan.

10. Dapat diukur

Sistem informasi formal menghasilkan informasi yang dapat diukur.

Informasi dianggap mempunyai nilai sempurna apabila dapat membantu mengambil keputusan secara optimal dalam setiap hal, dan bukan keputusan yang masih diragukan keoptimalannya untuk menghindari kerugian. Tetapi informasi yang sempurna juga tidak ada.

### 1.3.5 Kualitas Informasi

Kualitas dari suatu Informasi tergantung dari 3 (tiga) hal yaitu:

1. *Accurate* ( Akurat )

Ketidak menyatukan serta terbebas dari kesalaham dan juga harus jelas menggambarkan apa yang dimaksud. Gangguan dan kesengajaan mampu menjadikan sumber informasi (data) menjadi tidak akurat sehingga dapat merusak dan data asli mengalami perubahan.

2. *Timelines* ( Tepat Waktu)

Tidak boleh terlambat merupakan salah satu syarat kualitas informasi mampu tersampaikan. Suatu informasi yang sudah usang atau rusak menjadi tidak bernilai, sebab landasan dari suatu pengambilan keputusan adalah informasi yang tepat waktu.

3. *Relevance* ( Relevan )

Suatu informasi yang mampu menyajikan suatu manfaat yang dapat bermanfaat bagi pengguna. Pengukuran relevansi tiap pengguna berbeda.

## 1.4 Konsep Dasar Sistem Informasi

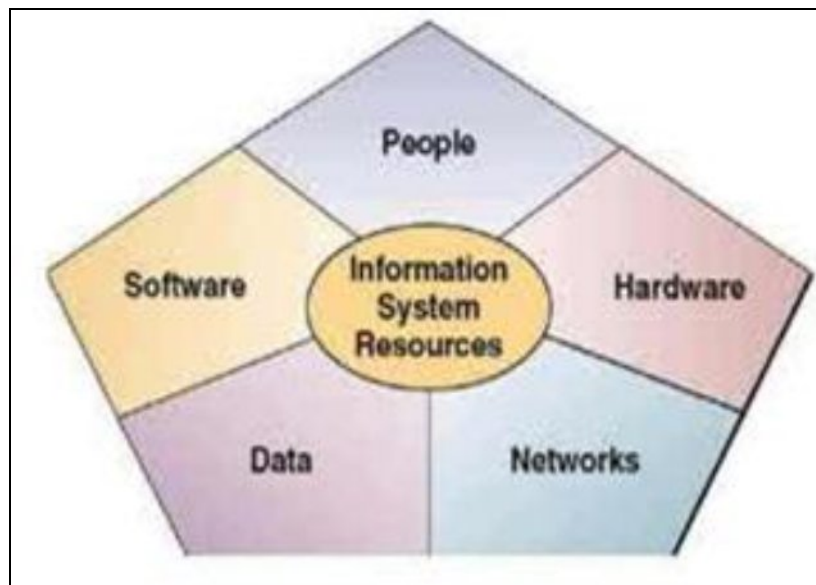
### 1.4.1 Pengertian Sistem Informasi

Suatu sistem yang terdapat didalam suatu perusahaan sebagai pengolah transaksi untuk membantu aktivitas perusahaan yang bersifat manajerial dengan

menyediakan pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan. Dan juga berupa data-data yang telah dikumpulkan, dikelompokkan serta yang telah diolah yang menjadi sebuah informasi yang berkesinambungan yang saling mendukung sehingga mempunyai nilai bagi penggunanya.

#### 1.4.2 Komponen Sistem Informasi

berbagai komponen yang terdiri dari macam-macam komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, berbagai data, manusia dan jaringan yang berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan dan mendukung aktivitas dari proses bisnis sehari-hari. Dan sebagai penyedia informasi sebagai penyelesaian suatu masalah dan dapat juga membantu seorang manajer sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.



**Gambar 2.2** Komponen Sistem Informasi

Berikut uraian pengertian dari gambar diatas :

##### 1. Komponen *hardware*

Berperan sebagai media penyimpanan pertama bagi sistem informasi yang bertujuan sebagai tempat penampungan database dan dapat dikatakan sebagai sumber data dan sumber informasi untuk membantu memudahkan dan melancarkan kerja dari sistem informasi.

## 2. Jaringan komputer dan komunikasi data

Sebagai penghubung digunakan secara bersama atau diakses secara bersama berbagai pengguna.

## 3. Komponen basis data

Serangkaian data yang tersimpan di perangkat keras serta dibantu dengan perangkat lunak. Data disimpan dengan tujuan untuk penyedia sistem informasi. Serta data perlu diolah dengan berbagai cara agar menghasilkan informasi yang lebih berkualitas.

## 4. Komponen *software*

Sebagai pengolah, penghitung, serta memanipulasi data yang telah diambil dari perangkat keras sebagai pencipta informasi yang berkualitas.

## 5. Orang

Pihak yang memiliki tanggung jawab atas pengembangan sistem informasi, proses serta penggunaan keluaran di sistem informasi itu sendiri.

### 1.5 Konsep Analisis

Diartikan sebagai penjabaran atau penggambaran sistem informasi secara keseluruhan menjadi bagian-bagian komponen yang dimaksudkan yang bertujuan sebagai identifikasi dan evaluasi masalah yang ada, hambatan yang sedang terjadi dan diharapkan dapat memberikan solusi perbaikan [5]. Profesi pemecah masalah, gabungan teknik dan kemampuan manajerial disebut dengan analist. Analist pertama melakukan mengidentifikasi masalah yang ada. Setelah itu analist harus melakukan pembelajaran yang mendalam. Masalah yang terdapat kemudian diproses di evaluasi.

Berikut ada tugas-tugas yang harus dilakukan oleh seorang analist sistem adalah :

1. Menganalisis serta mengumpulkan semua dokumen, file, formulir yang ada digunakan pada sistem yang sedang berjalan.
2. Penyusunan laporan dari sistem yang sedang berjalan serta mengevaluasi kekurangan yang terdapat pada sistem serta melaporkan kekurangan para pemakai sistem.

3. Merancang perbaikan dari masalah yang ditemukan pada sistem tersebut dan menyusun sistem baru.
4. Merancang perbaikan dari masalah yang telah ditemukan dan menyusun sistem baru serta memberikan argumen tentang keuntungan yang dapat diperoleh dari pemakaian sistem yang baru tersebut. mengawasi semua kegiatan terutama yang berkaitan dengan sistem yang baru tersebut.

## **1.6 Konsep Proses Bisnis**

### **1.6.1 Pengertian Proses Bisnis**

Menurut Gunasekaran dan Kobu bahwa proses bisnis didefinisikan sebagai sebuah kumpulan aktivitas pekerjaan yang saling terkait dan berhubungan dengan tujuan menyelesaikan suatu masalah tertentu dan dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki aktivitas lainnya untuk mencapai tujuannya [7].

### **1.6.2 Pengertian Proses Bisnis Reengineering**

Sebuah strategi kerja baru yang aktivitasnya nyata serta penerapannya di dimensi teknologi manusia dan di sebuah organisasi yang kompleks. Perkembangan teknologi dan upaya standarisasi merupakan salah satu faktor yang mendukung penerapan proses bisnis.

### **1.6.3 Analisis Proses Bisnis Reengineering**

Analisis Proses Bisnis Reengineering merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan perusahaan dalam pengimplementasian proses baru. Mengidentifikasi yang bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan-kegiatan proses bisnis yang dimaksudkan apakah terdapat dampak dari kegiatan tersebut dalam menciptakan nilai tambah terhadap bisnis perusahaan.

### **1.6.4 Tahapan Proses Bisnis Reengineering**

Terdapat beberapa tahapan proses bisnis reengineering yaitu :

1. Identifikasi *Value Chain*

Pada tahap ini dilakukan identifikasi kegiatan-kegiatan yang terdapat pada Perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Serta mengidentifikasi Permasalahan yang terjadi.

2. Tahap analisis kegiatan proses bisnis

Pada tahap ini menganalisis proses dan dokumentasi dari segi waktu dan Biaya. Dan mengidentifikasi dampak dari kegiatan dalam menerapkan Proses bisnis baru.

3. Tahap *Review* proses bisnis yang telah diimplementasikan

Tahapan terakhir ini merupakan analisis dalam pengimplementasian Sistem proses baru.

## **1.7 Pengukuran Kinerja Sistem**

### **1.7.1 Pengertian Pengukuran Kinerja Sistem**

Pengukuran Kinerja Sistem (Performance Measurement Systems) merupakan suatu kegiatan pengumpulan data, melakukan analisis pada sistem serta membuat pelaporan untuk membantu pengambilan suatu keputusan mengenai semua ukuran kinerja dalam sebuah system

### **1.7.2 Elemen – Elemen Dasar Pengukuran Kinerja Sistem**

1. Sasaran

Sistem informasi diharuskan mempunyai sebuah tujuan pada setiap fungsi sistem yang telah diterapkan. Misalnya, tujuan dari inputan data adalah dapat menyelesaikan 10.000 inputan data transaksi per hari.

2. Kinerja Sistem Sekarang

Evaluasi diperlukan untuk menentukan kinerjanya. Misalnya, input data akan diukur berapa banyaknya transaksi yang berhasil di proses dalam setiap hari.

3. Toleransi Kinerja

Batas toleransi kesalahan terhadap sasaran kinerja sistem.

4. Analisis Trend



Mengevaluasi apakah terdapat trend kinerja yang menurun apabila terdapat kecenderungan tersebut maka masalah tersebut harus segera dicari solusi sebelum berdampak pada kinerja sistem informasi.

#### 5. Perhatian Masalah

Masalah-masalah yang mempunyai potensi muncul dalam sistem.

### **1.8 Pengukuran Kinerja Sistem Menurut TRADE (1995)**

Training Resources Data Exchange atau yang biasa disebut TRADE merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur dan menganalisa sebuah kinerja sistem dalam suatu perusahaan. Dalam TRADE terdapat 6 tahap pengukuran kinerja sistem terdiri dari :

#### 1. Identifikasi Proses

Identifikasi proses yang mempunyai tujuan sebagai pemahaman proses-proses yang sedang berjalan yang terdapat pada sistem. Dimana sistem tersebut akan diukur. Identifikasi proses merupakan tahapan pertama kali yang harus dilakukan adalah identifikasi proses agar dapat teridentifikasi dengan baik.

#### 2. Identifikasi Aktivitas Kritis

Suatu tahapan yang memberikan dampak yang signifikan terhadap efektifitas, kualitas, efisiensi, ketepatan waktu, dan keamanan sebuah sistem. Tahapan ini merupakan tahapan dimana tentang apa yang diketahui dan dipahami serta memikirkan hasil informasi yang lebih berguna dan juga pengumpulan data harus di siapkan terlebih dahulu.

#### 3. Menetapkan Sasaran dan Standar Kerja

Sasaran atau tujuan sebagai petunjuk bagi level manajemen dan sebagai penampung berbagai respon dari pengguna setelah menetapkan aktivitas kritis yang sudah dipilih sebelumnya untuk melakukan pengukuran, sangat penting untuk melakukan standar kinerja maupun penetapan sasaran dengan sasaran yang merupakan keluaran atau yang disebut dengan output dari semua proses yang ada di dalam sistem. Pengukuran ini dimaksudkan untuk membandingkan kinerja yang sedang terjadi dari kinerja sebelumnya. Berikut ini merupakan sasaran atau standart dari kinerja yang baik yaitu :

- a. Attainable  
Berbagai usaha untuk mencapai sasaran tersebut.
  - b. Applicable  
Menentukan aplikasi yang tepat
  - c. Consistent  
Menyatukan komunikasi dan operasi untuk mencapai fungsi organisasi
  - d. All inclusive  
Berhubungan dengan aktivitas lainnya.
  - e. Understandable  
Dirumuskan dengan jelas, sederhana, lengkap serta spesifik.
  - f. Measureable  
Dapat diukur dengan cepat
  - g. Stable  
Tidak merubah-rubah dalam jangka waktu tertentu.
  - h. Adaptable  
Fleksibel terhadap perubahan-perubahan tanpa mengubah sasaran utama.
  - i. Legitimasi  
Dapat diterima serta disetujui oleh pihak lain.
  - j. Aquitable  
Dapat diacapi pihak lain dengan mengoperasikan secara wajar.
  - k. Use or Costumer Focus  
Berfokus kepada pelanggan serta komputer dengan melihat kualitas, kecepatan waktu, kepuasan pelanggan dan lain-lain.
4. Menetapkan Ukuran Kinerja
- Tahap ini berisikan definisi, dokumentasi data dan frekuensi serta melibatkan beberapa aktivitas yang dibutuhkan dalam pengukuran kinerja sistem. Dan juga menetapkan kriteria-kriteria dan faktor-faktor yang digunakan sebagai pendukung kualitas perangkat lunak meliputi :
- a. Kebenaran (Correctness)

Menilai keakuratan sistem dengan memperoleh kebenaran pada informasi. Apabila data yang diinputkan benar maka pengguna mengharapkan output yang benar pula.

b. Kelengkapan (Completeness)

Apabila telah diinputkan dengan benar maka diharapkan diinputkan secara lengkap.

c. Kemudahan Pengguna (Usability)

Sistem informasi diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi user. Dapat diartikan dengan kesalahan sistem yang rendah.

d. Efisiensi (Efficiency)

Nilai tambah atau nilai manfaat bagi pengguna dibandingkan dengan sumber daya manusia dan modal investasi.

5. Identifikasi Penanggung Jawab Unit

Tim penilai kinerja sistem mampu menentukan siapa yang bertanggung jawab atas aktivitas masing-masing. Orang yang ditunjuk setidaknya harus mengetahui apa tujuan yang ingin dicapai.

6. Koleksi Data

Data merupakan sekumpulan fakta yang di representasikan secara kuantitatif atau berbentuk deskripsi. Data harus cukup mendalam (Tidak Umum) sehingga mampu memberikan informasi yang relevan. Terdapat dua cara untuk memperoleh data tersebut :

a. Pengukuran

Data yang didapat dengan menggunakan alat bantu atau alat ukur dengan satuan contohnya jumlah salah ketik pada laporan atau jumlah transaksi yang sudah diselesaikan dalam satu hari dan sebagainya.

b. Penghitungan atau pencacahan

Apabila suatu data memiliki nilai diskrit dan diperlukan suatu pengukuran tetap cukup dengan perhitungan atau pencacahan. Dan data ini termasuk bentuk jawaban pertanyaan “Ya atau Tidak”. Terdapat dua bentuk pengumpulan form pengumpulan data, yaitu :

- Checksheet : form yang berbentuk lembaran isian sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan secara langsung.
- Data Sheet : form yang berbentuk tabel.

7. Analisa dan Pelaporan Kinerja Aktual

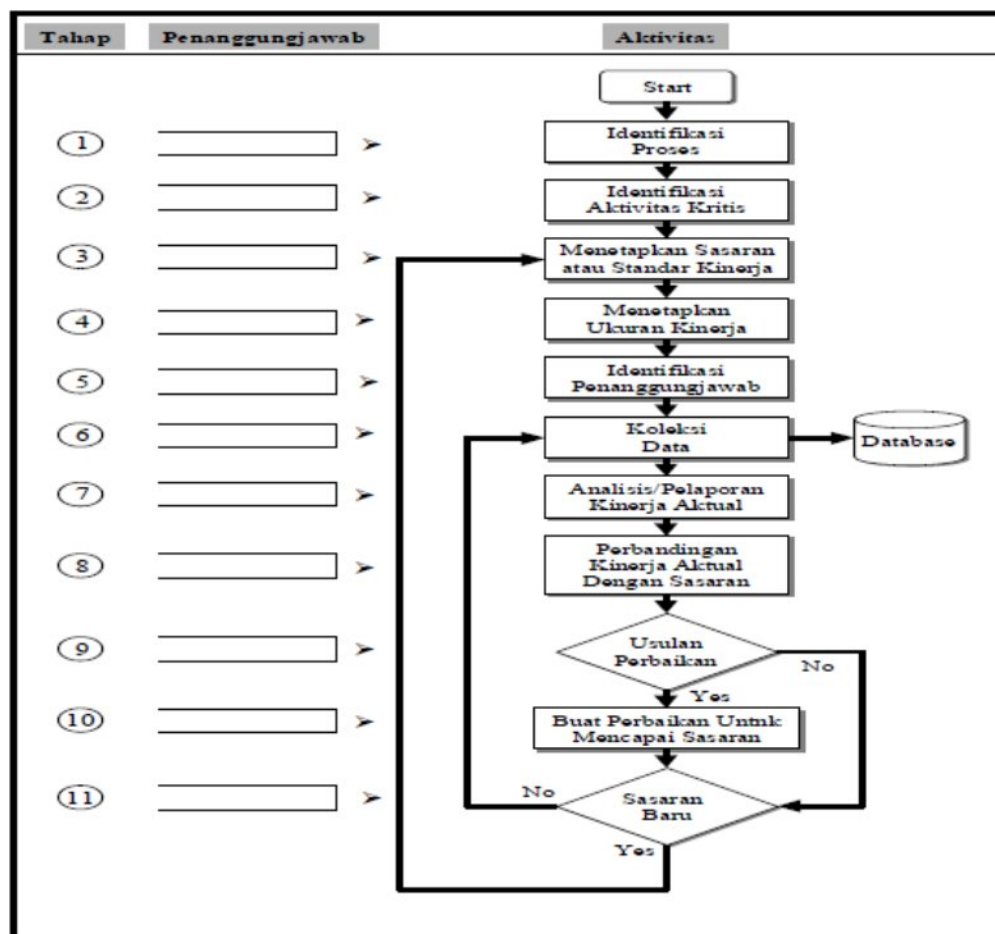
Sebelum dilakukannya pengambilan kesimpulan diperlukan melakukan verifikasi berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui data yang telah dikumpulkan apakah telah dapat digunakan untuk menjawab serta menjelaskan permasalahan dan apakah terdapat suatu kesalahan dalam proses pengumpulan data.

8. Perbandingan Kinerja Aktual Terhadap Sasaran atau Standar

Tahap ini untuk mengetahui kinerja aktual berdasarkan data dan informasi yang telah didapat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau terdapat suatu penyimpangan.

9. Usulan perbaikan

Tahap dimana pengambilan suatu keputusan. Yang dapat mengubah prosedur atau proses demi perbaikan suatu sistem.



Gambar 2.3 Gambar Pengukuran Kinerja Menurut TRADE

### 1.9 Manfaat Pengukuran

Berikut ini merupakan manfaat dari diterapkannya pengukuran kinerja dapat dilihat dari :

1. Untuk mengevaluasi

Dengan tujuan untuk evaluasi seberapa baik suatu organisasi berkinerja. Dalam tahap ini terdiri dari data kinerja organisasi dan sebagai patokan yang menciptakan suatu kerangka yang bertujuan untuk menganalisis data.

2. Untuk mengendalikan

Manajer memiliki kebutuhan untuk memastikan bawahan untuk melakukan pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya dengan benar.

3. Untuk memotivasi

Bawahan perlu diberikan target yang signifikan yang bertujuan agar

tercapainya suatu target yang diharapkan.

4. Untuk bisa belajar

Pembelajaran merupakan suatu yang dibutuhkan oleh organisasi yang diharapkan terus berkembang dan pembelajaran dengan mengevaluasi kinerja dengan mengidentifikasi apa saja yang baik dan buruk.

5. Untuk mengembangkan

Dalam memperbaiki kinerja suatu organisasi diharapkan terus belajar karena organisasi membutuhkan umpan balik untuk menilai kesesuaian rencana dan arahan serta target yang diharapkan mampu memperbaiki dan lebih dikembangkan.

## **1.10 Perpajakan**

### **1.10.1 Pengertian Pajak**

Menurut UU RI Pasal 3 ayat 1 telah ditetapkan bahwa pajak merupakan partisipasi wajib bagi kas negara yang dibayarkan oleh perseorangan atau badan dengan tidak mendapatkan imbal balik secara langsung akan tetapi pembayaran tersebut dipergunakan untuk membiayai pengeluaran umum [6]. Dengan adanya pajak membuat 2 situasi berubah, pertama berkurangnya oknum nakal dalam penguasaan sumber daya sebagai pemhuasaa barang dan jasa. Kedua meningkatnya pendapatan negara dalam penyediaan barang dan jasa untuk kebutuhan bersama.

### **1.10.2 Pengertian Wajib Pajak**

Merupakan perseorangan atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan UU RI No 36 th 2008 yang disebutkan bahwa wajib pajak melakukan pemungut pajak, pemotong pajak, serta pembayaran pajak.

Wajib pajak tersebut terdiri dari :

1. Wajib pajak orang pribadi
2. Wajib pajak badan
3. Wajib pajak bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak

### **1.10.3 Upaya Mencegah Korupsi Saat Pemeriksaan Pajak**

1. Meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksa Pajak dan Surat Perintah Pemeriksaan.
2. Meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memberikan pemberitahuan secara tertulis sehubungan dengan pelaksanaan Pemeriksaan Lapangan.
3. Meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memberikan penjelasan tentang alasan dan tujuan Pemeriksaan.
4. Meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memperlihatkan Surat Tugas apabila susunan Tim Pemeriksa Pajak mengalami perubahan.
5. Menerima Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan.
6. Menghadiri Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
7. Mengajukan permohonan untuk dilakukan pembahasan oleh Tim Pembahas, dalam hal terdapat perbedaan pendapat antara Wajib Pajak dengan Pemeriksa Pajak dalam Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan; dan
8. Memberikan pendapat atau penilaian atas pelaksanaan Pemeriksaan oleh Pemeriksa Pajak melalui pengisian formulir Kuesioner Pemeriksaan.

### **1.10.4 Langkah-langkah Penghitungan Pajak**

Pada prinsipnya, menghitung pajak penghasilan pribadi dilakukan pada akhir tahun, yaitu setelah Anda mendapatkan seluruh data-data penghasilan pada tahun berjalan.

Bila Anda bekerja pada perusahaan, pada awal tahun Anda akan mendapatkan Bukti Pemptongan Pajak Penghasilan SPT Tahunan (1721-A) dari bagian Sumber Daya Manusia tentang penghasilan total Anda pada tahun berjalan, pajak penghasilan yang telah disetor ke negara dan informasi lainnya untuk Anda gunakan mengisi Form Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak. Bila pekerja ingin bagaimana menghitung (kalkulasi) pajak penghasilan pribadi tiap bulan, berikut adalah langkah-langkah yang dapat membantu. Langkah-langkah ini telah disesuaikan dengan Undang-Undang No. 36 tahun 2008 (Undang-Undang tentang Pajak Penghasilan) dengan asumsi bahwa pekerja tidak punya penghasilan lain.

Berikut langkah-langkah penghitungan pajak:

1. **Hitunglah penghasilan bruto Anda setiap bulan.**

Yang termasuk penghasilan bruto pada bulan berjalan adalah gaji pokok (basic salary), tunjangan transport (bila ada), tunjangan perumahan (bila ada), premi Jaminan Kecelakaan Kerja, premi Jaminan Kematian, premi asuransi kesehatan dan tunjangan lainnya yang sifatnya teratur. Selain itu, uang lembur, uang perjalanan dinas, bonus, uang cuti, tunjangan hari raya dan tunjangan lain merupakan bagian dari penghasilan bruto Anda. Semua komponen penghasilan kotor ini dijumlahkan.

2. **Hitung total pengurang.**

Yang termasuk pengurang adalah biaya jabatan, iuran pensiun (bila Anda ikut), dan iuran Jaminan Hari Tua. Biaya jabatan besarnya 5% dari gaji pokok; iuran pensiun biasanya 2 % dari gaji pokok, sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan. Bila Anda ikut Program Jamsostek, iuran Jaminan Hari Tua biasanya sebesar 5.7 % dari gaji pokok setiap bulan; 3.7 % ditanggung perusahaan dan 2 % ditanggung pekerja.

3. **Hitung penghasilan bersih (netto) sebulan.**

Penghasilan netto adalah penghasilan bruto (dari Langkah No. 1) kurang total pengurang (dari Langkah No. 2)

4. **Hitung penghasilan bersih setahun.**

Untuk menghitung potongan pajak penghasilan pribadi, penghasilan bersih per bulan disetahunkan dulu, yaitu penghasilan bersih (dari Langkah No. 3) dikalikan 12.

5. **Hitung Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).**

Besarnya PTKP tergantung dari status pekerja (Wajib Pajak). Ada perbedaan PTKP antara yang belum kawin, kawin dan belum punya anak (K-0), kawin dan punya anak 1 (K-1), kawin dan punya anak dua (K-2), dan kawin dan punya anak 3 (K-3).

6. **Hitung Penghasilan Kena Pajak.**

Penghasilan kena pajak adalah penghasilan bersih setahun (dari Langkah No. 4) dikurang Penghasilan Tidak Kena Pajak (dari Langkah No. 5)



7. **Hitung pajak penghasilan pribadi sesuai dengan tarif pajak penghasilan yang berlaku.** Pajak Penghasilan adalah Penghasilan Kena Pajak (dari Langkah No. 6) dikalikan dengan [Tarif Pajak Penghasilan Pribadi](#)
8. **Hitung pajak penghasilan pribadi pada bulan berjalan.**

Menghitung pajak penghasilan pribadi pada bulan berjalan adalah membagi total pajak setahun (dari Langkah No. 7) dengan 12.

Dengan mengetahui pajak penghasilan pada bulan berjalan, Anda dapat menghitung penghasilan bersih setelah dipotong pajak, yaitu penghasilan bersih pada bulan berjalan (dari Langkah No. 3) dikurang pajak penghasilan pada bulan berjalan (dari Langkah No. 8).

#### **1.10.5 Penyimpangan-Penyimpangan Pajak**

Penyimpangan pajak terjadi karena adanya beberapa faktor. Berikut merupakan faktor-faktor penyimpangan pajak diantaranya:

1. Tidak memenuhi kewajiban merahasiakan wajib pajak
2. Tidak dipenuhi kewajiban merahasiakan rahasia wajib pajak
3. Menyuruh melakukan (Doenplegen)
4. Turut melakukan (Medeplegen)
5. Menganjurkan melakukan (Uitlokking)
6. Membantu melakukan (Medeplichtigheid)
7. Penghindaran Pajak

Penghindar pajak disebut juga Tax Planning, yaitu proses pengendalian tindakan agar terhindar dari konsekuensi pengenaan pajak yg tidak dikehendaki. Sedangkan penghemat pajak yaitu usaha mempekecil jumlah hutang pajak, secara umum dapat juga dikatakan bahwa cara mengecilkan beban pajak melalui penyelundupan pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan pajak. Penghindaran pajak terjadi sebelum SKP keluar. Dalam penghindaran pajak ini, wajib pajak tidak secara jelas melanggar undang-undang sekalipun kadang-kadang dengan jelas menafsirkan undang-undang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan pembuat undang-undang. Penghindaran pajak dilakukan dengan 3 cara, yaitu:

#### - Menahan Diri

Yang dimaksud dengan menahan diri yaitu wajib pajak tidak melakukan sesuatu yang bisa dikenai pajak. Contoh:

- Tidak merokok agar terhindar dari cukai tembakau
- Tidak menggunakan ikat pinggang dari kulit ular atau buaya agar terhindar dari pajak atas pemakaian barang tersebut. Sebagai gantinya, menggunakan ikat pinggang dari plastik.

#### - Pindah Lokasi

Memindahkan lokasi usaha atau domisili dari lokasi yang tarif pajaknya tinggi ke lokasi yang tarif pajaknya rendah. Contoh:

Di Indonesia, diberikan keringanan bagi investor yang ingin menanamkan modalnya di Indonesia Timur. Namun, pindah lokasi tidak semudah itu dilakukan oleh wajib pajak. Mereka harus memikirkan tentang transportasi, akomodasi, SDM, SDA, serta fasilitas-fasilitas yang menunjang usaha mereka. Hal ini harus sesuai dengan keuntungan yang akan mereka dapatkan dan keringanan pajak yang mereka peroleh. Biasanya, hal ini jarang terjadi. Yang terjadi hanya pada pengusaha yang baru membuka usaha, atau perusahaan yang akan membuka cabang baru. Mereka membuka cabang baru di tempat yang tarif pajaknya lebih rendah.

#### - Penghindaran Pajak Secara Yuridis

Perbuatan dengan cara sedemikian rupa sehingga perbuatan-perbuatan yang dilakukan tidak terkena pajak. Biasanya dilakukan dengan memanfaatkan kekosongan atau ketidakjelasan undang-undang. Hal inilah yang memberikan dasar potensial penghindaran pajak secara yuridis

### 8. Penyelundupan Pajak

Penyelundupan pajak mengandung arti sebagai usaha yang dilakukan oleh wajib pajak-apakah berhasil atau tidak-untuk mengurangi atau sama sekali menghapus utang pajak yang berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai pelanggaran terhadap Perundang-undangan perpajakan, sedangkan penghindaran pajak merupakan usaha yang sama, yang tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selanjutnya dikemukakan bahwa suatu hal yang

wajar apabila seorang wajib pajak membayar pajaknya tidak melebihi apa yang menjadi kewajibannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dengan mengingat asumsi yang dibuat pada waktu merencanakan undang-undang pajak tersebut bahwa wajib pajak akan melaporkan semua penghasilannya dengan benar dan mengklaim semua potongan-potongan yang diperkenankan oleh undang-undang pajak, sehingga secara moral pun tidak dianggap salah, apabila pengurangan beban pajak melalui penghindaran pajak tersebut masih dalam batas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

#### 9. Pengelakan Pajak

Pengelakan pajak terjadi sebelum SKP dikeluarkan. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap undang-undang dengan maksud melepaskan diri dari pajak/mengurangi dasar penetapan pajak dengan cara menyembunyikan sebagian dari penghasilannya. Wajib pajak di setiap negara terdiri dari wajib pajak besar (berasal dari multinational corporation yang terdiri dari perusahaan-perusahaan penting nasional) dan wajib pajak kecil (berasal dari profesional bebas yang terdiri dari dokter yang membuka praktek sendiri, pengacara yang bekerja sendiri, dll). Kecenderungan wajib pajak melakukan penghindaran atau pengelakan pajak (dengan asumsi negara yang mempunyai sistem penegakan hukum yang bagus dan orang-orang yang tidak mudah disuap).

Pengelakan Pajak dapat dilakukan oleh :

- Wajib Pajak Besar yaitu Wajib pajak besar memiliki kecenderungan untuk melakukan penghindaran pajak (Tax Avoidance). Karena:

- Perusahaan besar memiliki biro-biro hukum atau tim lawyer yang tangguh yang mampu mencari celah dalam undang-undang pajak.
- Pembukuan dilakukan oleh banyak orang sehingga risiko terjadinya kebocoran juga besar.
- Jika wajib pajak besar ingin melakukan pengelakan pajak, mereka harus memperkecil keuntungannya di mata publik. Perusahaan yang labanya kecil, performancenya akan turun sehingga harga sahamnya turun. Hal ini mengakibatkan pamornya turun di depan relasi dagangnya. Sehingga

mereka akan kehilangan relasi yang mengakibatkan kerugian yang lebih besar dibandingkan pengurangan tarif pajak.

- Wajib Pajak Kecil yaitu Wajib pajak kecil cenderung melakukan pengelakan pajak Karena:

- Tidak punya kemampuan untuk mencari celah undang-undang pajak.
- Apabila dokter/profesional bebas menyembunyikan sebahagian pendapatannya, kecil kemungkinan diketahui oleh fiscus karena dia sendiri yang mencatat penghasilannya.
- Penghasilan para profesional bebas sulit dilacak oleh fiscus karena biaya yang dibayar oleh pasien kepada dokter tidak mengurangi penghasilan kena pajak seseorang. Biaya tersebut dianggap sebagai konsumsi.

Akibat-Akibat Pengelakan Pajak :

- Dalam bidang keuangan

Pengelakan pajak merupakan pos kerugian bagi kas negara karena dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara anggaran dan konsekuensi-konsekuensi lain yang berhubungan dengan itu, seperti kenaikan tarif pajak, keadaan inflasi, dll.

- Dalam bidang ekonomi

Pengelakan pajak sangat memengaruhi persaingan sehat di antara para pengusaha. Maksudnya, pengusaha yang melakukan pengelakan pajak dengan cara menekan biayanya secara tidak wajar. Sehingga, perusahaan yang mengelakkan pajak memperoleh keuntungan yang lebih besar dibandingkan pengusaha yang jujur. Walaupun dengan usaha dan produktifitas yang sama, si pengelak pajak mendapat keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan pengusaha yang jujur.

Pengelakan pajak menyebabkan stagnasi (macetnya) pertumbuhan ekonomi atau perputaran roda ekonomi. Jika mereka terbiasa melakukan pengelakan pajak, mereka tidak akan meningkatkan produktifitas mereka. Untuk memperoleh laba yang lebih besar, mereka akan melakukan pengelakan pajak. Langkanya modal karena wajib pajak berusaha menyembunyikan penghasilannya agar tidak

diketahui fiscus. Sehingga mereka tidak berani menawarkan uang hasil penggelapan pajak tersebut ke pasar modal.

- Dalam bidang psikologi

Jika wajib pajak terbiasa melakukan penggelapan pajak, itu sama saja membiasakan untuk selalu melanggar undang-undang. Jika wajib pajak menggelapkan pajak, maka wajib pajak mendapatkan keuntungan bersih yang lebih besar. Jika perbuatannya melanggar undang-undang tidak diketahui oleh fiscus, maka dia akan senang karena tidak terkena sanksi dan menimbulkan keinginan untuk mengulangi perbuatannya itu lagi pada tahun-tahun berikutnya dan diperluas lagi tidak hanya pada pelanggaran undang-undang pajak, tetapi juga undang-undang yang lainnya.

#### 5. Reformasi perpajakan

satu penyebab utama terjadi korupsi di dunia perpajakan kendatipun sudah dilakukan self-assessment (menghitung pajak sendiri) adalah masih dimungkinkannya "kontak" atau pertemuan antara wajib pajak dan pemeriksa pajak, padahal sistem tersebut dimaksudkan untuk mengurangi "pertemuan" antara wajib pajak dan fiskus. Semula, pemeriksa pajak hanya dapat berhubungan dengan wajib pajak bila ada kesalahan, tetapi sekarang tanpa kesalahan pun fiskus bisa bertemu wajib pajak. Selain itu, ada beberapa hal lain, yaitu berupa keleluasaan yang luar biasa dari pemeriksa pajak untuk menggunakan otoritasnya dalam memeriksa wajib pajak dan kemudian menetapkan setoran wajib pajak, pada titik tertentu pemeriksa juga dapat menempatkan wajib pajak dengan tuduhan melakukan pidana perpajakan. Kemudian, tidak adanya mekanisme keberatan yang obyektif sehingga sebagian besar keberatan wajib pajak sudah dapat dipastikan ditolak oleh Dirjen Pajak melalui Kepala Kantor Pajak sehingga pada akhirnya wajib pajak mengajukan banding dan tidak adanya mekanisme yang dapat mengontrol penggunaan wewenang dari pemeriksa pajak yang potensial disalahgunakan. Untuk dapat lebih menjamin agar penerimaan negara dapat lebih optimal dilakukan oleh lembaga perpajakan, diperlukan serangkaian upaya dan program secara sistematis, antara lain sudah saatnya reformasi perpajakan diarahkan pada sistem dan hukum perpajakan, bukan sekadar

meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan hanya memperbaiki tempat, cara, dan sistem pembuatan SPT serta mendorong kuantifikasi wajib pajak dan pembayaran pajak. Selain itu, menata ulang mekanisme agar tidak ada keleluasaan dari wajib pajak bertemu fiskus secara langsung serta membangun mekanisme yang dapat mengontrol kewenangan pemeriksa dan penelaah pajak agar amanah dalam menjalankan kewenangannya. Kemudian, Lembaga Keberatan Pajak dibuat secara lebih independen dan berada langsung di bawah Dirjen Pajak sehingga dapat mengontrol fiskus dan memeriksa secara obyektif keberatan wajib pajak. Semua pegawai pajak diwajibkan membuat LHKPN plus. Maksudnya, harus menjelaskan asal-usul kekayaannya secara transparan, membuktikan peningkatan kekayaan di luar penghasilannya. Bila tidak, ia dapat dituduh melakukan tindak pidana serta memberikan kuasa pada negara untuk merampas setiap aset dan harta kekayaan seketika bila ditemukan aset dan kekayaan lainnya yang tidak disebutkan di dalam LHKPN. Ini dilakukan karena remunerasi pegawai pajak sudah sangat tinggi bila dibandingkan dengan pegawai negeri lainnya. Akhirnya, tiga hal lainnya juga perlu dilakukan, yaitu

- a. Pertama, Lembaga Pajak tidak dapat punya kewenangan yang sangat luas sebagai regulator, eksekutor, dan kontrol sekaligus di bidang perpajakan.
- b. Kedua, BPK harus diberi akses yang optimal untuk memeriksa kinerja fiskus dengan tetap menjaga "rahasia" wajib pajak yang tidak melakukan kejahatan serta kebijakan perpajakan harus dikembalikan kepada parlemen dan Menteri Keuangan untuk menentukan kebijakan fiskal.
- c. Ketiga, perlunya dilakukan harmonisasi berbagai peraturan pajak yang dibuat Dirjen Pajak dan Menkeu agar sejalan dengan UU Pajak dengan memerhatikan kepentingan wajib pajak.

#### **1.10.6 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat yang dilaporkan oleh wajib pajak yang digunakan sebagai pelaporan, perhitungan, serta pembayaran penghasilan kotor yang dihasilkan selama 1 tahun. Atau juga dapat disebutkan sebagai sarana komunikasi antara wajib pajak dan negara untuk mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak dan jumlah

yang harus dibayarkan. Wajib pajak diharuskan mengisi SPT secara benar, lengkap dan jelas dengan menggunakan bahasa Indonesia, menggunakan huruf latin, satuan mata uang rupiah, mendatangi serta menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak yang terdaftar.

#### **1.10.7 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)**

SPT yang mempunyai bentuk seperti formulir kertas (*hardcopy*) atau e-SPT. Dengan dibedakan menjadi menjadi dua, yaitu:

1. SPT Masa yaitu surat yang dipergunakan wajib pajak sebagai pelaporan, perhitungan atau pembayaran pajak.
2. SPT Tahunan yaitu surat yang dipergunakan wajib pajak sebagai pelaporan, perhitungan maupun pembayaran pajak.

#### **1.11 Pengertian SPSS**

SPSS singkatan dari Statistical Product and Service Solution yang merupakan program olah data statistik. SPSS versi pertama dirilis tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie seorang lulusan Fakultas Ilmu politik dari Stanford University.

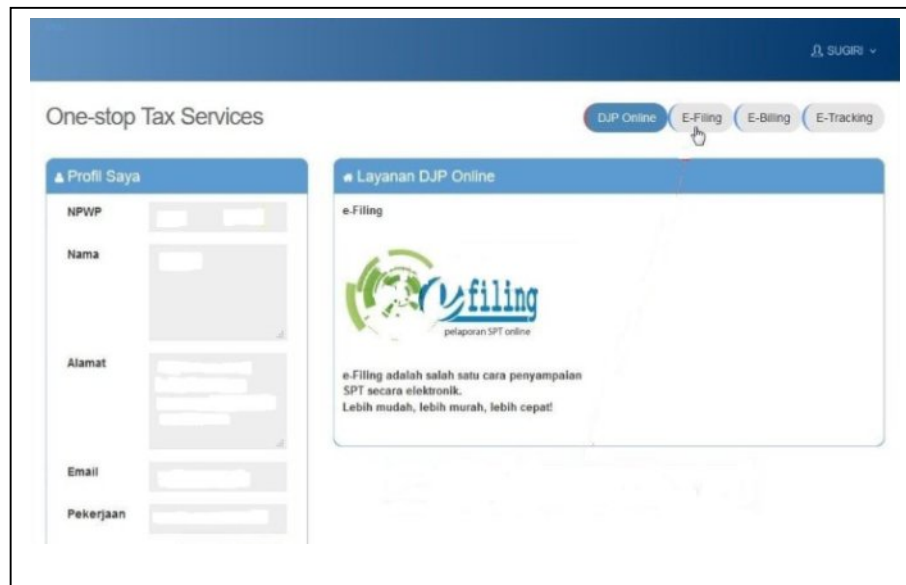
Program SPSS banyak digunakan pengguna komputer di bidang bisnis, perkantoran dan penelitian. Analisis- analisis data yang ada SPSS dapat digunakan untuk analisis korelasi, regresi linier, analisis deskriptif, Independen samples t Test, One way ANOVA, uji validitas person, reability. Aplikasi SPSS dapat digunakan sebagai uji validitas dan uji reabilitas.

SPSS mampu mengakses data dari berbagai macam format data yang tersedia. Seperti Base, Lotus, Access, tect file, spreadsheet bahkan mengakses ODBC sehingga data yang ada, dalam berbagai format, bisa langsung dibaca SPSS untuk dianalisis.

#### **1.12 E-Filing**

E-Filling merupakan suatu sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan tepat waktu melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau melalui penyedia

layanan SPT Elektronik. Layanan E-Filing melalui website telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://www.djponline.pajak.go.id>) bagi wajib pajak yang ingin menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT secara langsung pada website E-Filing pada DJP online.



**Gambar 2.4 Beranda E-Filing**



