

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi hingga saat ini yang begitu pesat ditunjang dengan teknologi serta perangkat keras dan perangkat lunak semakin maju yang mampu dijadikan sebagai sarana untuk menyediakan informasi yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Untuk menyediakan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu diperlukan suatu alat bantu atau yang dapat disebut dengan sistem informasi yang bertujuan untuk mengolah data agar dapat disajikan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat.

Di setiap perusahaan pada zaman sekarang menganggap bahwa sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan proses bisnis perusahaan. Sistem Informasi telah banyak diterapkan atau digunakan oleh lembaga pemerintah maupun swasta. Salah satunya lembaga negara kantor pelayanan pajak yang menerapkan sistem informasi untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggannya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di Semarang yang bertugas sebagai pemberi penyuluhan, pelaksana, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, pajak penjualan atas barang mewah, pajak barang yang tidak langsung lainnya. Pemungutan atau pemotongan pajak menjadi peran yang sangat penting bagi negara karena merupakan penyumbang negara terbesar yang sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini telah ditetapkan pada UU RI Nomor 36 Tahun 2008 bahwa wajib pajak wajib melaporkan perhitungan serta pembayaran pajak, harta dan kewajiban.

Berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan

menerapkan cara baru terhadap proses bisnis. Penerapan baru yang diterapkan pada proses bisnis ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran serta kepatuhan masyarakat akan pelaporan penghasilan, harta serta kewajiban terhadap negara dengan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan elektronik (E – Filing) yang diatur dalam Undang Undang Negara Pasal 3 ayat 1.

E-Filing atau *Electronic Filing* merupakan suatu sistem pelaporan atau yang dapat disebut dengan sistem penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) selama 1 tahun yang dilakukan secara *online* dan *realtime*. Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menyampaikan kewajibannya tanpa harus melakukan pelaporan di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengisian data Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa terpaku dengan petugas pajak yang di mana data yang sudah diisi oleh pengguna atau wajib pajak dengan benar dan lengkap maka akan dikirim secara langsung ke *database* Direktorat Jendral Pajak dengan fasilitas internet yang telah disediakan. Penggunaan E-Filing diharapkan mampu mengurangi proses administrasi laporan pajak yang dapat terjadi penumpukan karna masih menggunakan kertas.

Transparansi data merupakan salah satu alasan yang muncul di perkembangan elektronik Surat Pemberitahuan. Hal ini tidak dapat lagi disalah gunakan oleh beberapa oknum nakal. Karena telah dilakukannya rekayasa ulang dengan munculnya E-Filing. Hal ini belum menjadi penentu keberhasilan Direktorat Jendral Pajak karna masih belum adanya pembuktian hal tersebut. Serta terdapatnya beberapa bagian formulir pengisian surat pemberitahuan yang masih belum optimal. Belum optimalnya sebuah sistem dapat menghambat kinerja sistem dan dapat mengurangi kelengkapan dan kemudahan pengguna. Identifikasi proses bisnis serta pengukuran kinerja sistem dapat membantu menganalisis proses bisnis reengineering untuk mengukur kinerja sistem.

Dari permasalahan di atas, timbul gagasan untuk menganalisis Proses Bisnis Reengineering untuk mengukur Kinerja Sistem *Electronic Filing System* (E-Filing) sesuai kebutuhan informasi mengenai Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat, agar dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem yang lebih optimal. Dengan latar belakang permasalahan seperti dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat laporan analisis dengan judul

ANALISIS PROSES BISNIS REENGINEERING UNTUK MENGUKUR KINERJA SISTEM E-FILING MENGGUNAKAN METODE TRADE (STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG BARAT)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam laporan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis Proses Bisnis Reengineering *Electronic Filing System* (E-Filing).
2. Bagaimana mengukur kinerja sistem dari E-Filing dengan menggunakan Metode *Training Resources Data Exchange* (TRADE).

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari penyimpangan dari judul dan tujuan yang telah penulis tentukan. Maka penulis membuat batasan masalah pada bagian :

1. Menganalisis proses bisnis reengineering dan kinerja sistem yang terdapat Pada *Electronic Filing System* (E-Filing) penghasilan perorangan dengan Menggunakan teori *Training Resources Data Exchange* (TRADE)
2. Pemberian solusi atas masalah yang terdapat dalam E-Filing

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Menganalisis proses bisnis reengineering E-Filing untuk mengetahui Perubahan-perubahan yang terjadi dalam pelaporan pajak.
2. Menganalisis kinerja sistem E-Filing untuk mengetahui detail Permasalahan agar dapat memberikan gambaran, solusi dan perbaikan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini terdapat beberapa manfaat yang diharapkan, diantaranya adalah:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diajarkan selama program pembelajaran di Universitas Dian Nuswantoro pada lingkungan kerja yang sesungguhnya serta mendapat pengalaman pada lingkungan kerja yang akan menjadi bekal pengetahuan yang berguna bagi Penulis dalam memasuki dunia kerja kelak.

2. Bagi Instansi

Dapat digunakan untuk meningkatkan aktifitas kerja sehingga kesalahan-kesalahan yang terjadi pada KPP Pratama Semarang Barat dapat dihindari.

3. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai bahan informasi sebagai pengukuran sejauh mana pemahaman materi yang telah diberikan.

