BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi sudah menjadi suatu kebutuhan dan sangat diperlukan untuk mempermudah serta menunjang aktivitas organisasi, hal ini didukung oleh semakin berkembangnya program aplikasi atau perangkat lunak *(software)*. Hal ini menunjukan bahwa program aplikasi sangat penting bagi suatu instansi, organisasi atau perusahaan. Teknologi informasi sebagai bagian dalam sistem informasi digunakan untuk memperlancar *business process* suatu intansi, organisasi, atau perusahaan dimana data diolah menjadi suatu informasi yang berkualitas yang digunakan *user* dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi merupakan dasar dalam pelaksanaan kebijakan *business process* organisasi yang dijalankan organisasi untuk menghasilkan informasi dengan cepat, tepat, relavan dan akurat.

Kualitas informasi yang baik dihasilkan oleh sistem informasi merupakan keunggulan kompetitif bagi instansi, yang digunakan *user* dalam mengambil keputusan. Pada instansi/lembaga pemerintahan seperti Direktorat Jenderal Pajak, kualitas informasi merupakan suatu hal yang sangat penting, sebagai dasar pengambilan keputusan dan sebagai tolak ukur kinerja.

Menurut Ery (2011) selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Direktorat Jenderal

Pajak ini digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan, Kantor Wilayah, Kantor Pusat, Departemen Keuangan, Badan Pemeriksa Keuangan dan Wajib Pajak. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, informasi ini salah satunya digunakan untuk *Account Representative* sebagai data dalam (a) menyusun profil Wajib Pajak; (b) mengadministrasikan profil Wajib Pajak; (c) penyelesaian permohonan Wajib Pajak; (d) monitoring Wajib Pajak; dan (d) pengawasan kepada Wajib Pajak.

Mengingat pentingnya kualitas informasi bagi Direktorat Jenderal Pajak sebagai dasar informasi penerimaan negara bagi Departemen Keuangan tentunya hal ini menjadi salah satu perhatian khusus bagi Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak dapat memonitor dan mengawasi penerimaan pajak secara *on-line* melalui sistem Modul Penerimaan Negara agar informasi tersebut dapat menjadi suatu informasi yang berkualitas. Pada kenyataannya masih ada kelemahan seperti yang disampaikan oleh Dirjen Pajak Darmin Nasution mengenai adanya ketidakcocokan informasi penerimaan pajak yang ditampilkan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak dan Modul Penerimaan Negara. Perbedaan tersebut terjadi pada penerimaan Januari, sehingga informasi penerimaan pajak yang kurang akurat pada bulan tersebut masih harus diklarifikasi. (Darmin Nasution, Artikel Pajak, Rabu 11 April 2007)

Demikian juga kondisi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, menurut Ery (2011) selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, dengan diterapkannya Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, seharusnya sistem informasi tersebut dapat sepenuhnya memberikan

kemudahan salah satunya dalam mengakses informasi penerimaan pajak, namun lain halnya yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak, karena banyak pegawai pajak yang mengeluhkan sistem informasi tersebut, salah satunya apabila pihak internal Direktorat Jenderal Pajak dalam kaitan ini pegawai pajak ingin mengakses informasi penerimaan pajak melalui sistem Modul Penerimaan Negara, informasi tersebut tidak dapat diakses secara cepat. Kondisi ini disebabkan oleh kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang suka lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerjanya terlalu tinggi.

Penggunaan teknologi informasi yang diintegrasikan dengan proses pekerjaan di suatu organisasi sudah menjadi kebutuhan mutlak dalam menyediakan informasi. Ketersediaan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup suatu organisasi, dalam meningkatkan kemampuannya menganalisa masalah dan mengambil keputusan yang strategis. *Business Intelligence System* merupakan salah satu bentuk implementasi teknologi yang digunakan organisasi baik profit maupun nonprofit dalam mengelola informasi sampai dengan dukungan pengambilan keputusan.

Debbie Weisensee et.al (2005) menjelaskan bahwa untuk mendukung nilai-nilai, institusi memerlukan teknologi informasi yang fleksibel dan inovatif yang akan dapat memastikan transfer informasi untuk semua tingkat pengambilan keputusan. Seperti banyak organisasi lainnya, umumnya aplikasi transaksional tidak menyimpan data dalam model data dapat diakses dengan mudah yang dapat dengan mudah

berubah menjadi komprehensif, informasi yang berarti untuk mendukung dibuktikan berbasis pengambilan keputusan. *Business Intelligence System* sebagai faktor kunci dalam pelaksanaan sistem tersebut adalah adanya perbaikan proses informasi, yaitu sebuah cara berbeda untuk memberikan informasi. Informasi untuk meningkatkan kualitas tujuan, seperti akses pelayanan mandiri meningkat menjadi data integrasi, sumber data, dan interaktif serta akses yang berbeda ke data yang penting. *Business Intelligence System* merupakan istilah yang umumnya digunakan untuk jenis aplikasi ataupun teknologi yang digunakan untuk membantu dalam kegiatan seperti mengumpulkan data, menyediakan akses, serta menganalisa data dan informasi mengenai kinerja perusahaan/organisasi. Organisasi harus mampu melakukan komunikasi yang jelas mengenai strategi dan tujuan organisasi, meningkatkan budaya akuntabilitas, menyediakan dan meningkatkan akses data dan informasi sesuai dengan kebutuhan, dan meningkatkan partisipasi sebanyak-banyaknya pihak yang terkait.

Business Intelligence System merupakan sistem informasi berbasis *intelligence* yang mengacu pada komputer berbasis-teknik yang digunakan dalam menganalisis data bisnis. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dengan pendekatan *Business Intelligence System*, merupakan suatu sistem informasi berbasis kecerdasan. Basis kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan manusia dan teknologi yang dibangun dalam sistem tersebut. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak sudah mengadop sistem berbasis kecerdasan tersebut, *Business Intelligence System* maksudnya adalah sistem operasi bisnis suatu instansi/perusahaan yang

berbasis kecerdasan, baik kecerdasan dari pihak pengembang sistem informasi tersebut maupun *output* informasi yang dihasilkan.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak jika dihubungkan dengan strategi bisnis global dengan menganalogikan satuan-satuan kerja di daerah-daerah sebagai negara-negara yang berbeda, maka dapat dikategorikan sebagai strategi internasional. Data tersentralisasi di pusat, dimana tiap satuan kerja daerah dapat mengambil maupun mentransfer data yang ada. Dengan data yang tersentralisasi maka diharapkan akan terbentuk suatu kesatuan yang utuh sehingga pemanfaatan, pencarian, perlindungannya akan menjadi lebih mudah tidak menjadi informasi yang terpotong-potong. Sistem bekerja secara *on-line*, sehingga tidak terjadi jeda waktu atau keterlambatan penyampaian informasi yang terjadi sebelumnya dimana data yang ada dikumpulkan dulu di tiap satuan-satuan kerja baru dikumpulkan secara berjenjang. (Dimas B. Putra, Jum'at 29 Mei 2009)

Direktorat Jenderal Pajak menyusun Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak pada fase berbasis kecerdasan belum menuju kedewasaan/kesempurnaan. Hal ini yang dijadikan program *Project for Indonesian Tax Administration System* sebagai bentuk penyempurnaan atas sistem teknologi informasi Direktorat Jenderal Pajak di tahun 2012. *Project for Indonesian Tax Administration System* merupakan bagian dari program reformasi perpajakan jilid II di tubuh Direktorat Jenderal Pajak yang dimulai penggarapannya pada tahun 2009 dan akan selesai secara tuntas pada tahun 2012. (Koran Jakarta, Senin 7 September 2009)

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dengan pendekatan *Business Intelligence System* terdiri dari *e-Reg* yaitu sistem pendaftaran Wajib Pajak (memperoleh NPWP) secara *on-line*, *e-Filing* yaitu sistem menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak secara *on-line* dan program aplikasi *e-SPT* yang merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk dapat menyampaikan SPT melalui media elektronik, serta Modul Penerimaan Negara yang berfungsi untuk memonitor dan mengawasi penerimaan pajak secara *on-line*. Selain itu juga tersedia situs internet Dirjen Pajak (http://www.pajak.go.id) yang memuat peraturan perpajakan dan informasi perpajakan yang dapat diakses oleh Wajib Pajak. (Djazoeli Sadhani, Bisnis Indonesia, Senin 23 Mei 2005)

Penerapan atas instalasi sistem informasi pada Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan *parallel strategy*. Pada tahap awal modernisasi administrasi perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak mengimplementasikan Sistem Informasi Pajak Modern menggantikan Sistem Informasi Pajak, kemudian menginstal Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja yang memberikan pelayanan publik, oleh karena itu sistem informasi harus tetap *running*. *Parallel strategy* dipilih karena modernisasi administrasi perpajakan dilakukan secara bertahap dan membutuhkan persiapan infrastruktur yang besar dan cukup komplek. Akibatnya adalah "kelelahan" dari tim pelaksana pengembang sistem dan pengguna sistem itu sendiri. (Dimas B. Putra, Jum'at 29 Mei 2009)

Kelemahan yang masih ada pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yaitu ketika beban kerja terlalu tinggi maka kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menjadi lemot atau bahkan *hang*. Padahal Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak baru diterapkan dibeberapa Kantor Pelayanan Pajak, apalagi jika seluruh Kantor Pelayanan Pajak dan unit vertikal lainnya menerapkan. Salah satu penyebabnya adalah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak tersentralisasi di kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak . Selain itu terdapat masalah migrasi data atas perubahan sistem lama yaitu Sistem Informasi Pajak Modern ke Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak. (Dimas B. Putra, Jum'at 29 Mei 2009)

Demikian juga kondisi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, menurut Kurnia (2011) selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak sendiri masih mengalami beberapa kelemahan diantaranya ketika beban kerja terlalu tinggi maka kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menjadi lemot atau bahkan *hang* dan dari segi pengamanan masih lemah karena Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak tersebut bisa terkena virus.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dengan pendekatan *Business Intelligence System* ditunjukkan melalui adanya aplikasi profil Wajib Pajak dan manajemen kasus. Pembentukan profil melalui integrasi data yang terkumpul dari berbagai sumber dari berbagai daerah mengenai Wajib Pajak dapat membentuk profil yang lebih komprehensif dan bermakna dibanding sistem sebelumnya. Manajemen

kasus, dapat menghasilkan (a) Standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus; (b) Standarisasi dokumen keluaran/produk hukum; (c) Sebagai panduan bagi *user* dalam menangani suatu kasus; (d) Memberikan notifikasi bila ada kasus yang harus dikerjakan; dan (e) Menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus. Adanya kasus dapat dipicu oleh sistem atau dengan adanya permohonan dari Wajib Pajak seperti *e-Reg, e-SPT*, atau dari adanya alat keterangan. Dengan adanya manajemen kasus akan semakin meningkatkan kinerja operasional dari para pengguna sistem informasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya. Apabila terjadi *input* dalam sistem yang memicu adanya kasus tertentu maka sistem akan memberikan notifikasi pada pegawai maupun atasan yang berkepentingan untuk melakukan tugas-tugas yang bersangkutan. Dengan sistem yang terkomputerisasi maka pengerjaannya pun menjadi terstandarisasi, lebih mudah diawasi, dan akuntabilitasnya dapat terjaga. (Dimas B. Putra, Jum'at 29 Mei 2009)

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya digunakan sebagai sistem informasi dalam pelayanan perpajakan, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak juga sebagai suatu sistem informasi ditujukan untuk dapat melayani seluruh kegiatan organisasi. Direktorat Jenderal Pajak sebagai suatu bagian pemerintahan memiliki fungsi-fungsi operasional, di bidang perpajakan, juga berkaitan dengan jalannya organisasi itu sendiri yakni kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan kesekretariatan. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak diarahkan untuk dapat menunjang seluruh kegiatan tersebut, walaupun pada kenyataannya belum dapat sepenuhnya operasional dengan kendala- kendala yang ada. Menu yang telah tersedia

dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak misalnya dalam bidang kesekretariatan yakni penerimaan surat-surat masuk, dan di bidang kepegawaian mengenai cuti, kepangkatan, dan lain-lain. (Dimas B. Putra, Jum'at 29 Mei 2009)

Berdasarkan uraian mengenai kualitas informasi maupun Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan permasalahan yang terjadi diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS INTELLIGENCE SYSTEM* TERHADAP KUALITAS INFORMASI".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa hal yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat masalah migrasi data atas perubahan sistem lama yaitu Sistem Informasi Pajak Modern ke Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.
2. Ketika beban kerja terlalu tinggi maka kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menjadi lemot atau bahkan *hang*.
3. Informasi penerimaan pajak kurang akurat.
4. Informasi penerimaan pajak tidak dapat diakses secara cepat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa hal yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.
2. Bagaimana Kualitas Informasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.
3. Bagaimana Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran secara langsung bagaimana Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

1.4.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Informasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1.5.1 Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang positif bagi perkembangan dan kemajuan sistem informasi yang telah diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung guna meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan.

1.5.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang positif bagi perkembangan ilmu khususnya mengenai sistem informasi dan kualitas informasi.

2. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat, selain itu untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang perkembangan/kemajuan teknologi informasi, serta memperoleh gambaran langsung bagaimana Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

3. Bagi Peneliti Lain

   Peneliti lain yang dimaksudkan adalah bagi pembaca dan peneliti berikutnya. Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk melakukan penelitian dengan topik yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang bersifat melengkapi, mengembangkan maupun melanjutkan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, yaitu:

Tabel 1.1
Lokasi Penelitian

No	Nama Instansi/Perusahaan	Alamat
1	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees	Jln. Ibrahim Adjie No. 372 Bandung
2	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega	Jln. Soekarno Hatta No. 216 Bandung
3	Kantor Pelyanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara	Jln. Ir. Sutami No. 1 Bandung
4	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas	Jln. Soekarno Hatta No. 781 Bandung
5	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying	Jln. Purnawarman No. 19-21 Bandung

1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada bulan Maret 2011 sampai dengan bulan Agustus 2011, yaitu:

Tabel 1.2
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret 2011	**April 2011**	**Mei 2011**	**Juni 2011**	**Juli 2011**	**Agustus 2011**
I	**Tahap Persiapan:**						
	1. Bimbingan dengan dosen pembimbing	■	■	■	■	■	
	2. Membuat *outline* dan proposal skripsi	■	■				
	3. Mengambil formulir penyusunan skripsi	■					
	4. Menentukan tempat penelitian	■					
II	**Tahap Pelaksanaan:**						
	1. Mengajukan *outline* dan proposal skripsi		■				
	2. Meminta surat pengantar ke instansi/perusahaan		■				
	3. Penelitian di instansi/perusahaan			■	■		
	4. Penyusunan skripsi				■	■	
III	**Tahap Pelaporan:**						
	1. Menyiapkan draft skripsi					■	
	2. Sidang akhir skripsi					■	
	3. Penyempurnaan skripsi					■	■
	4. Penggandaan skripsi						■