BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan, dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal. Misi fiskal disini adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sebagai bentuk *Business Intelligence System (BIS)* dibangun untuk mempermudah kerja pegawai secara terintegrasi dan informasi yang dihasilkan dapat mendukung pengambil keputusan dengan optimal dan guna menunjang efektivitas dan efisiensi dalam menghimpun penerimaan pajak. Perubahan paradigma dalam sistem informasi perpajakan meliputi *client oriented, equal treatment,* simplifikasi, kepastian hukum, efisiensi, *IT/IS based,* dan *good governance.* Selain memiliki keunggulan sebagaimana SAPT yaitu adanya *work flow* dan *case management*.

SIDJP disusun agar mudah digunakan user (pegawai dan wajib pajak), dan sebagai penunjang modernisasi di bidang *business process* dengan menyempurnakan bidang teknologi informasi. Produk-produk *e-system* yang telah ada yaitu *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online), MPN (Modul Penerimaan Negara), *e-filing* (pelaporan SPT secara online), dan pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Selain itu juga tersedia sistem informasi terpadu *(Integrated Information System)* yang dapat diakses melalui situs www.pajak.go.id.

Kemudian masih terdapat beberapa masalah dalam SIDJP yaitu Sistem informasi yang kurang terintegrasi, pengembangan *Information System* hanya fokus untuk menggatikan SIP, terdapat masalah pada migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP, *inefisiensi* pemrosesan data dan *data redundancy*, serta *transfer of knowledge* dan *source code* SIDJP tidak dilakukan dengan baik oleh pengembang. (www.scrib.com/SIDJP;2011).

Selain kelemahan-kelemahan yang telah dijelaskan diatas, SIDJP juga memiliki kelemahan lain yaitu ketika beban kerja tinggi maka kinerja SIDJP menjadi lamban atau bahkan *'hang'*. Padahal SIDJP baru diterapkan di beberapa KPP, apalagi jika seluruh KPP dan unit vertikal lainnya menerapkan. Salah satu penyebabnya adalah SIDJP tersentralisasi di Kantor Pusat DJP. Selain itu terdapat masalah migrasi data atas perubahan sistem lama yaitu SIPMod ke SIDJP. Data pada SIPMod tidak dapat diakses oleh SIDJP. Setelah tanggal "cut-off", sistem informasi SIDJP hanya dapat mengolah data atas data yang telah di-entry pada SIDJP. SIDJP tidak dapat

melakukan *data mining* pada database sistem lama. Kesimpulan tentative, terdapat kegagalan migrasi data. (Dimas. B Putra, 2009, *Perkembangan SI DJP*, http://dimasbesmaputra.blogspot.com).

Fenomena khusus yang terjadi di KPP Pratama Bandung Cicadas dalam penerapan SIDJP adalah masih dirasakan lambat dalam pengguna SIDJP saat ini karena kapasitas jaringan atau server yang tersedia belum optimal, jadi aksesnya menjadi lambat. SIDJP digunakan di pulau Jawa atau kota-kota besar lainnya sedangkan yang lainnya masih memakai SIPMod bisa dibilang bahwa SIDJP kurang terintegrasi di seluruh indonesia. Karena SIDJP mengandalkan jaringan maka server itu sangat penting bagi SIDJP yang merupakan sistem yang terintegrasi ke seluruh Indonesia. Akibatnya KPP dapat mengalami hambatan dalam migrasi data dan kesulitan mengakses informasi yang sifatnya penting dan mendesak (timelines tidak terakomodir). (Salah satu Kepala Seksi pada KPP Pratama di wilayah kota Bandung:2011).

Faktor yang menjadi kunci sukses dalam pengembangan *Business Intelligence* yang paling utama adalah dukungan dan komitmen berkelanjutan dari pimpinan organisasi (*top management*) terhadap proyek BI, karena proyek BI bukan merupakan aktivitas yang bersifat *one-stop shopping* (Naveen K. Vodapalli :2009). Dilingkungan perpajakan sistem berbasis kecerdasan ini merupakan sistem informasi direktorat jendral pajak (SIDJP). Sistem ini merupakan penunjang kegiatan manajerial operasi atau aktivitas di kantor pelayanan pajak.

Komitmen dari manajemen berguna dalam efektivitas dan efisiensi pelaksanaan sistem informasi. Komitmen pimpinan juga diperlukan dalam melakukan perubahan dalam sistem informasi yang diterapkan, karena adanya dorongan perubahan dari internal DJP yang semakin kuat, adanya tekanan dari *stakeholders*, dan adanya persepsi publik yang masih negatif terhadap kinerja DJP. Oleh karena itu perlu adanya perubahan paradigma di DJP yang ditunjang oleh komitmen dari manajemen.

Dominic Coper (2006) memberikan penjelasan mengenai pentingnya komitmen manajemen dimana kinerja tinggi organisasi mengungkapkan komitmen tinggi manajemen untuk mengembangkan proses dan implementasi teknologi informasi. Implementasi *Business Intelligence System (BIS)* membutuhkan pemantauan dari top manajemen sehingga manajemen, sumber daya yang lain dan proses sistem informasi dapat menerima umpan balik.

Komitmen manajemen pajak salahsatunya adalah menciptakan kinerja para aparatur pajak yang baik dan dapat bekerja sesuai peraturan yang telah dibuat. Akan tetapi Pada KPP Pratama yang ada di wilayah Bandung sebagian besar terdapat kesenjangan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki setiap personil. Pengetahuan mengenai pemahaman peraturan perpajakan maupun keterampilan dalam menggunakan sistem informasi secara mendalam tidak dimiliki oleh semua personil. (Salah satu Kepala Seksi pada KPP Pratama di wilayah kota Bandung:2011).

Hal ini berpotensi menimbulkan kinerja yang kurang baik. Perlu selalu diadakan pelatihan tentang SIDJP tersebut bagi pegawai pajak. Kebijakan

dilaksanakannya pelatihan merupakan salah satu bentuk komitmen manajemen. Pelatihan maupun pembinaan keterampilan ini belum dilaksanakan secara kontinue untuk seluruh pegawai.

Masalah lain adalah terdapat kesulitan menetapkan kebijakan mutu dan sasaran yang akan di capai yang sudah ditentuakan oleh DJP, kebijakan yang sudah ditentukan tersebut biasanya sulit untuk diterapkan di KPP satu dengan KPP yang lainnya, kepala seksi mengetahui apa yang terjadi didalam lingkup kerjanya karena perbedaan situasi atau lingkungan yang berada di setiap KPP tersebut meyulitkan untuk menerapkan kebjakan tersebut. Sedangkan kebijakan itu sendiri sudah ditentuan oleh DJP untuk semua KPP dan setiap KPP harus melaksanakannya dengan baik. Hal ini bisa membuat kinerja suatu bagian menjadi terhambat atau terganggu. (Salah satu Kepala Seksi pada KPP pratama di wilayah kota Bandung:2011). Hal ini penting diperhatikan oleh DJP.

Kimball et al. (2008:298) menjelaskan bahwa terdapat tiga bidang penting yang dibutuhkan untuk menilai dalam organisasi untuk melakukan proyek BIS yaitu tingkat komitmen dan sponsor dari proyek dari manajemen senior, tingkat kebutuhan bisnis untuk menciptakan implementasi BIS dan jumlah dan kualitas data bisnis yang tersedia. Komitmen dan sponsorship dari manajemen senior menurut Kimball et al, (2008: 16) yang penting kriteria untuk penilaian. Aktivitas organisasi yang memiliki dukungan manajemen kuat akan membantu mengatasi kekurangan dalam proyek implementasi sistem informasi. Disain elegan BIS sebenarnya tidak dapat mengatasi adanya kekurangan komitmen manajemen (Kimball et al (2008:18). Sehingga

dibutuhkan variabel independen dalam mempengaruhi implementasi sistem informasi yaitu komitmen manajemen. Hal ini sangat penting bahwa personil manajemen yang berpartisipasi dalam proyek ini memiliki visi dan ide tentang manfaat dan kelemahan dari penerapan sistem BI (SIDJP).

Berdasarkan uraian masalah-masalah yang terjadi baik secara umum dan khusus dalam sistem informasi di lingkungan DJP sebagai bentuk *business intelligence system* dan dalam komitmen manajemen di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS INTELLIGENCE SYSTEM (BIS)* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DI WILAYAH KOTA BANDUNG".**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Terdapat kesenjangan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki setiap personil.
2. Terdapat kesulitan dalam memerapkan kebijakan mutu dan sasaran yang sudah ditetapkan DJP.
3. Masih dirasakan lambat dalam pengguna SIDJP saat ini karena jaringan atau kapasitas server yang tersedia belum optimal.
4. Sistem informasi kurang terintegrasi di seluruh Indonesia,

5. Terdapat masalah pada migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP.

1.3.Rumusan Masalah

Adapun beberapa perumusan masalah dari penelitian penulis adalah sebagi berikut :

1. Bagaimana Komitmen Manajemen Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung.
2. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Dengan Pendekatan *Business Intelligence System (BIS)*. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung.
3. Seberapa Besar Implementasi Komitmen Manajemen Terhadap Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Dengan Pendekatan *Business Intelligence System (BIS)* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung.

1.4.Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Dengan Pendekatan *Business Intelligence System (BIS)*

1.4.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan peneltian yaitu :

1. Untuk mengetahui Komitmen Manajemen Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui besar Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di 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 Akademis

1. Bagi Penulis

   Sebagai tambahan pengetahuan dan informasi tentang kemajuan teknologi informasi serta mengetahui seberapa besar pengaruhnya komitmen manajemen terhadap Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Dengan Pendekatan *Business Inteligence System (BIS).*

2. Bagi Instansi Terkait

Dijadikan sebagai perkembangan kemajuan teknologi informasi terutama Kantor Pelayanan Pajak yaitu Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Dengan Pendekatan *Business Inteligence System* (BIS) melalui Komitmen Manajemen.

3. Bagi Peneliti Lain

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

1.5.2 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung. Dengan lokasi lima KPP yang berada di wilayah kota bandung dengan beralamat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Lokasi Penelitian

Nama KPP	Alamat
KPP Pratama Bandung Karees	Jalan Ibrahim Adjie No. 372
KPP Pratama Bandung Cicadas	Jalan Soekarno Hatta No. 781
KPP Pratama Bandung Tegalega	Jalan Soekarno Hatta No. 216
KPP Pratama Bandung Cibeunying	Jalan Purnawarman No. 19-21
KPP Pratama Bandung Bojonagara	Jalan Ir. Sutami No. 1

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada April 2011 sampai dengan Agustus 2011.

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						■