BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dihubungkan dengan judul penelitian, yaitu ”Komitmen Manajemen terhadap Implementasi *Business Intelligence System*”, dalam Bab ini dikemukakan kajian kepustakaan yang menunjang terhadap analisis hasil penelitian, seperti uraian berikut ini :

2.1.1. Komitmen Manajemen

2.1.1.1.Pengertian Komitmen Manajemen

Definisi *Management Commitment* oleh Dominic Cooper (2006)

> “*Management commitment is defined as engaging in and maintain behaviours that help others achieve a goal”*.

Selanjutnya definisi menurut Menurut Wilkinson, A., Redman, T. and Snape yang dikutif oleh Keith Goffin and Marek Szwejczewski

> *“Top management commitment is recognised by all quality ’gurus’ as being an essential precondition for the success of quality management” and “having recognised the need for Quality Improvement, the first objective is to secure management commitment”.*

Iso 9000 komitmen manajemen adalah tanggung jawab manajemen perusahaan untuk menetapkan sasaran objective yang strategis dan sasaran Mutu manajemen harus memiliki komitmen dalam penerapannya.

Definisi umum untuk komitmen digunakan dalam literatur SPI adalah yang didefinisikan dalam CMM *(Capability Maturity Model by Software Engineering Institute) (CMU/SEI-94-HB-1, Appendix-6)* sebagai berikut :

> *"Commitment – A pact that is freely assumed, visible, and expected to be kept by all parties".*

Menurut O'Reilly and Chatman (1986) menyatakan tentang komitmen manajemen sebagai berikut :

> *"Commitment more broadly as a psychological state of attachment that defines the relationship between a person and an entity"***.**

Sedangkan pengertian komitmen manajemen menurut Brown (1996) menyatakan bahwa :

> *"This relationship can be viewed in terms of depth (strength), focus and terms, which are common in all types and forms of commitments"***.**

Menurut Pekka Abrahamssona & Timo Jokelab (1998)

> *"Strength of the commitment varies depending on the personal meaning associated with the commitment foci in question, terms define what has to be done in order to fulfil the requirements manifested by the commitment, and finally the focus of commitment is the entity that the person feels committed to. Thus, if SPI is the focus of one's commitment, one then places an SPI initiative at the center of one's experience. All employees and managers are committed to many entities in an organization. Both are committed to organization at some level (strength), co-workers, project, owners, etc. Lack of management commitment has often been argued to cause (to some extent) the failure to sustain SPI activities in an organization. Similarly lack of process user commitment is attributed to cause the failure in an SPI initiative".*

Menurut Kerstin V. Siakas1 and Elli Georgiadou,(2002)

> *"Management commitment and leadership are the driving factors for motivating employees to strive for continuous process improvement".*

Menurut Kimball et al, (2008) adalah :

> *"The most important criteria for assessment. This is because having strong management backing will help overcome shortcomings elsewhere in the project"*

Dari pegertian – pengertian yang terdapat di atas maka penulis menyimpulkan bahwa komitmen manajemen itu adalah prasyarat penting bagi keberhasilan manajemen untuk Peningkatan Mutu. Selain itu merupakan faktor pendorong untuk memotivasi karyawan agar berupaya meningkatkan kualitas proses yang berkesinambungan. Dengan tujuan membantu mengatasi kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan suatu tugas atau proyek tertentu. Selian itu komitmen manajemen juga harus terlibat langsung dan mempertahankan kinerja yang lain untuk membantu mencapai tujuan

2.1.1.2 Indikator Komitmen Manajemen

Untuk menilai komitmen manajemen, ada beberapa pendapat para ahli mendefinisikan komitmen manajemen, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Komitmen manajemen adalah partisipasi secara langsung oleh manajemen baik *top* maupun *middle* pada aspek penting tertentu dari organisasi *Business Dictionary* (2010). Dalam manajemen mutu itu meliputi:

1. *Setting up and serving on a quality committee*
   (Pengaturan dan melayani pada kualitas komite)
2. *Formulating and establishing quality policies and objectives*
   (Merumuskan dan menetapkan kebijakan mutu dan sasaran)
3. *Providing resources and training*
   (Menyediakan sumber daya dan pelatihan)
4. *Overseeing implementation at all levels of the organization*
   (Mengawasi pelaksanaan di semua tingkat organisasi), dan
5. *Evaluating and revising the policy in light of results achieved*
   (Mengevaluasi dan merevisi kebijakan dalam terang hasil yang dicapai)

Sebelum menerapkan *Business Intelligence System*, suatu organisasi perlu memperhitungkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi proyek tersebut dimana menurut Kimball et al. (2008:298) faktor-faktor tersebut merupakan tiga bidang penting yang dibutuhkan organisasi dalam menilai persiapan pelaksanaan proyek *Business Intelligence System* yaitu :

1. Tingkat komitmen dan sponsor dari proyek dari manajemen senior
2. Tingkat kebutuhan bisnis untuk menciptakan implementasi BI
3. Jumlah dan kualitas data bisnis yang tersedia.

2.1.2. Pengertian Sistem Informasi

Berikut ini merupakan definisi mengenai Sistem Informasi menurut para ahli, yaitu :

Menurut Nash dan Robert yang diterjemahkan oleh La Midjan dan Azhar Susanto (2003:8) adalah:

> "Sistem informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atas transaksi-transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstrn serta menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat".

Menurut Krismiaji (2005:16) adalah:

> "Cara yang diorganisir untuk mengumpulkan, memasukan, mengelola, mengendalikan dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan".

Menurut Wilkinson (2000:8) adalah:

> *"A formal information system is framework by which coordinate recources collect, process control and manage data throught successive stage in order to finish information via a communication network to various user for one more purposes*

Komponen-komponen dari Sistem Informasi meliputi enam bagian yaitu *hardware, software, brainware,* prosedur, teknologi jaringan komunikasi dan *database.*

1. ***Hardware***

   Hardware merupakan peralatan phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk Informasi.

2. ***Software***

   Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada Komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah computer yang tersusun secara sistematis.

3. ***Brainware***

   Merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi. Pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

4. Prosedur

Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulan-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam.

5. Teknologi Jaringan Komunikasi

Jaringan komputer adalah sebuah kumpulan komputer, printer dan peralatan lainnya yang terhubung. Informasi dan data bergerak melalui kabel-kabel sehingga memungkinkan pengguna jaringan komputer dapat saling bertukar dokumen dan data, mencetak pada printer yang sama dan bersama-sama menggunakan hardware/software yang terhubung dengan jaringan.

6. *Database*

Database merupakan fakta baik berupa angka maupun tulisan yang digunakan sebagai input informasi.

Sistem pengolahan database dilakukan secara Batch daan pengolahan online.

a. Pengolahan secara Batch

merupakan sistem pengolahan data transaksi dengan cara mengumpulkan terlebih dahulu data yang terjadi kemudian pada waktu tertentu data itu diproses.

b. Pengolahan secara online

merupakan sistem pengolahan data transaksi dimana setiap data yang masuk secara langsung satu persatu diolah. Pada saat yang bersamaan biasanya juga dilakukan proses untuk memperbaharui file master. Pengolahan online dikembangkan untuk memperoleh informasi yang selalu mutakhir

2.1.3 Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Menurut Peraturan Dirjen Pajak No. PER - 160/PJ/2006 Pengertian dari Program Aplikasi SIDJP adalah sebagai berikut :

> "Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) adalah merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat".

Tujuan utama dari SIDJP ini untuk menghasilkan profile Wajib Pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data Wajib Pajak yang akurat dengan mengerahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring (Pegawai Pajak) terhadap data Wajib Pajak.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) merupakan bentuk dari *Business Intelligence System* (BIS), dimana *Business Intelligence System* (BIS) merupakan suatu system informasi berbasis kecerdasan. Basis kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan manusia dan teknologi yang dibangun dalam system tersebut. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sudah mengadop system berbasis kecerdasan tersebut, *Business Intelligence System*

(BIS) maksudnya adalah system operasi bisnis suatu instansi/perusahaan yang berbasis kecerdasan baik kecerdasan yang membuat maupun output informasi yang dihasilkan.

2.1.4 *Implementasi Business Intelligence System (BIS)*

Business Intelligence System mengacu pada komputer berbasis-teknik yang digunakan dalam menggali, dan menganalisis data bisnis. seperti pendapatan penjualan dengan produk dan / atau departemen atau biaya yang terkait dan pendapatan. Teknologi BIS memberikan pandangan historis, saat ini, dan prediksi operasi bisnis. Fungsi umum dari teknologi intelijen bisnis melaporkan, pengolahan analisis online , analisis , data mining , kinerja manajemen bisnis , *benchmarking* , pertambangan teks , dan analisis prediktif .

2.1.4.1 Pengertian *Business Intelligence System*

Menurut Lonnqvist dan Pirttimaki (2006:32) *Business Intelligence System* adalah:

> "*An organized and systematic process by which organizations acquire, analyze, and disseminate information from both internal and external information sources significant for their business activities and for decision-making".*

Definisi BI lainnya adalah yang sebagaimana diungkapkan oleh DJ Powers (2002):

> "*Business Intelligence describes a concept and method of how to improve the quality of business decision-making based on system-based data. BI is often equated as briefing books, report and query tools and executive information systems. BI is a decision support system based data"*

Kemudian definisi lain dari Moss and Atre (2003)

> "*Business Intelligence is neither a product nor a system. It is an architecture and a collection of integrated operational as well as decision-support applications and databases that provide the business community easy access to business data".*

Williams & Williams, 2007 menjelaskan bahwa :

> *"BI as business information and business analyses within the context of key business processes that lead to decisions and actions. In particular, BI means leveraging information assets within key business processes to achieve improved business performance".*

BIS termasuk di dalamnya infrastruktur (*data warehouse*) dan alat analisis. Pemahaman BI juga berbeda pada content fokusnya serta pada beberapa terkait istilah yang digunakan untuk merujuk kepada BI (termasuk intelijen kompetitif, pesaing intelijen, intelijen strategis, dan lain-lain).

Dalam literatur Amerika Utara, istilah intelijen kompetitif (CIS) ini sering digunakan dan lingkungan eksternal dan sumber informasi eksternal ditekankan. Di Eropa, istilah BIS dianggap sebagai konsep yang luas untuk CIS dan lainnya (Istilah terkait intelijen disebutkan sebelumnya, fokus pada lingkungan eksternal (misalnya strategi, pasar, persaingan, pemasok, pelanggan) dan internal (strategi misalnya, teknologi, budaya, karyawan).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Business Intelligence system* merupakan system yang mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna dan berguna bagi penggunanya meliputi semua perkembangan, pengolahan informasi, dan dukungan kegiatan yang dibutuhkan untuk memberikan informasi bisnis yang handal dan sangat relevan dan

kemampuan analitis bisnis untuk kegiatan bisnis organisasi dan untuk pengambilan keputusan yang berbasiskan data-data.

2.1.4.2 Manfaat *Business Intelligence*

Bisnis intelijen bertujuan untuk dukungan yang lebih baik pengambilan keputusan bisnis. Jadi sistem BI bisa disebut sebagai sistem pendukung keputusan (DSS). Meskipun istilah *business intelligence* sering digunakan sebagai sinonim untuk intelijen kompetitif, karena keduanya pengambilan keputusan dukungan, BIS menggunakan teknologi, proses, dan aplikasi untuk menganalisis kebanyakan internal, data terstruktur dan proses bisnis sementara intelijen kompetitif yang dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisis dan menyebarkan informasi dengan atau tanpa dukungan dari teknologi dan aplikasi, dan berfokus pada semua sumber informasi dan data (tidak terstruktur atau terstruktur), sebagian besar eksternal, tetapi juga internal untuk perusahaan, untuk mendukung pengambilan keputusan.

Beberapa manfaat mengimplementasikan BI dikemukakan oleh Mike Stedman yang dikutip dari Djoni Darmawikarta (2003:105) adalah sebagai berikut:

> "Meningkatkan nilai data dan informasi organisasi melalui pembangunan BI, memudahkan pemantauan kinerja organisasi, meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada, menciptakan pegawai yang memiliki akses informasi yang baik (*well-informed workers*), meningkatkan efisiensi biaya. BI dapat meningkatkan efisiensi karena mempermudah seseorang dalam melakukan pekerjaan".

Business Intelligence System dapat diterapkan untuk tujuan bisnis berikut dalam rangka mendorong nilai bisnis:

1. *Measurement*, program yang menciptakan hirarki metrik kinerja dan benchmarking yang menginformasikan pemimpin bisnis tentang kemajuan ke arah tujuan bisnis.
2. *Analytics*, program yang membangun proses kuantitatif untuk sebuah bisnis untuk sampai pada keputusan optimal dan untuk melakukan Bisnis Knowledge Discovery. Sering meliputi data mining, analisis statistik, analisis prediktif, pemodelan prediktif, pemodelan proses bisnis
3. *Reporting/Enterprise Reporting*, program yang membangun infrastruktur Strategis Pelaporan untuk melayani pengelolaan strategis bisnis, bukan Operasional Pelaporan. Sering melibatkan Data visualisasi, Eksekutif sistem informasi, OLAP.
4. *Collaboration/Collaboration platform*, program yang mendapat area yang berbeda (baik di dalam dan di luar bisnis) untuk bekerja bersama melalui berbagi data dan *Electronic Data Interchange*.
5. *Knowledge Management*, program untuk membuat data perusahaan didorong melalui strategi dan praktek untuk mengidentifikasi, menciptakan, menampilkan, mendistribusikan, dan memungkinkan adopsi wawasan dan pengalaman yang benar pengetahuan bisnis. Compliance Manajemen Pengetahuan mengarah ke Learning Management dan Peraturan Kepatuhan.

2.1.4.3 Elemen-elemen dalam *Business Intelligence System*

2.1.4.3.1 *Data Warehouse*

Data warehouse diwajibkan untuk mengekstrak informasi untuk pengambilan keputusan. Weisensee et.al (2005) menjelaskan,

Key stakeholders were interviewed in a series of focus group sessions and were asked to provide information on the following:

- *Issues with current data/reports*
- *Data elements (candidate dimensions) required to support enterprise-wide information needs*
- *Report frequency and desired distribution method (electronic, web-based, paper)*
- *Amount of historical data required*
- *Data hierarchies*
- *Users of the information*
- *Security requirements*
- *Key performance measures*
- *Success criteria (to measure project's deliverables)*

Informasi ini diringkas dan digunakan untuk mengembangkan seluruh hirarki perusahaan dan keputusan dukungan matriks. Pemangku kepentingan dapat menggunakan informasi ini adar dapat melihat, dan bagaimana mereka ingin melihatnya (misalnya, oleh waktu atau lokasi geografis).

Tujuan utama dari pembuatan *data warehouse* adalah untuk menyatukan data yang beragam ke dalam sebuah tempat penyimpanan dimana pengguna dapat dengan mudah menjalankan *query* (pencarian data), menghasilkan laporan, dan melakukan analisis. Salah satu keuntungan yang diperoleh dari keberadaan *data warehouse* adalah dapat meningkatkan efektifitas pembuatan keputusan.

Adapun karakteristik *Data warehouse* diberikan oleh Djoni Darmawikarta (2003) adalah sebagai berikut :

a. *Subject Oriented* atau berorientasi pada subyek
   Sebuah *data warehouse* dikatakan berorientasi pada subyek karena data disusun sedemikian rupa sehingga semua elemen data yang terkait dengan *event*/objek yang sama dihubungkan
b. *Time-variant,* artinya bahwa perubahan data ditelusuri dan dicatat sehingga laporan dapat dibuat dengan menunjukkan waktu perubahannya
c. *Non Volatile* berarti bahwa data yang telah disimpan tidak dapat berubah.
   Sekali *committed*, data tidak pernah ditimpa/dihapus. Data akan bersifat *static*, hanya dapat dibaca dan disimpan untuk kebutuhan pelaporan
d. *Integrated,* artinya *data warehouse* akan mencakup semua data operasional organisasi yang disimpan secara konsisten.

Djoni Darmawikarta (2003) memberikan penjelasan mengenai fungsi utama dari *data warehouse* meliputi:

a. Pengambilan dan pengumpulan data (termasuk data dari luar organisasi yang dibutuhkan)
b. Mempersiapkan data (*transforming)*, seperti membersihkan dan mengintegrasikan data
c. Penyimpanan data (*loading*)
d. Penyediaan data untuk analisis (*query & reporting*)

2.1.4.3.2 *Data Mining*

Data mining dilakukan dengan *tool* khusus, yang mengeksekusi operasi data yang telah didefinisikan berdasarkan model analisis. *Data mining* adalah ekstraksi informasi atau pola yang penting atau menarik dari data yang berada pada basis data yang besar yang selama ini tidak diketahui tetapi mempunyai potensi informasi yang bermanfaat.

Konsep *data mining* muncul dikarenakan timbulnya *data explosion* akibat dari penumpukan data oleh sistem pengolahan basis data terpadu di suatu organisasi. Proses *data mining* menggunakan berbagai perangkat analisis data untuk menemukan pola dan hubungan dalam data yang mungkin dapat digunakan untuk membuat prediksi yang valid. *Data mining* menganalisis data untuk menemukan informasi

yang tersembunyi pada sejumlah besar data yang disimpan. *Data mining* merupakan proses yang berbeda dengan analisis statistik biasa.

Terdapat empat operasi umum *data mining* yaitu:

a. *Predictive and Classification Modeling*, yang biasa digunakan untuk memperkirakan suatu kejadian khusus. Diasumsikan bahwa seorang analis mempunyai pertanyaan khusus untuk ditanyakan.
b. *Link Analysis*, yang digunakan untuk mencari hubungan antara *record-record* pada basis data
c. *Database Segmentation*, yang digunakan untuk mengelompokkan *record-record* yang berhubungan ke dalam segmen-segmen. Pengelompokkan ini merupakan langkah pertama dari pemilihan data, sebelum operasi data mining lainnya dilakukan
d. *Deviation Detection*, yang digunakan untuk mencari *record-record* yang dipandang tidak normal dan memberikan alasan untuk anomali tersebut.

2.1.4.3.3 *OLAP (Online Analytical Processing)*

OLAP merupakan kunci dari BI, yang digunakan untuk menganalisisis data dan informasi yang pada akhirnya akan menjadi dasar basis *Decision Support System* (DSS) dan *Expert Infotmation System* (EIS). Beberapa aktivitas yang dapat dilakukan melalui OLAP antara lain seperti : menlakukan *query*, meminta laporan yang *ad hoc*, mendukung analisis statistik, analisis interaktif, serta membangun aplikasi multimedia.

OLAP merupakan proses komputer yang memungkinkan pengguna dapat dengan mudah dan selektif memilih dan melihat data dari sudut pandang yang berbeda-beda. Data pada OLAP disimpan dalam basis data multidimensi. Jika pada

basis data relasional terdiri dari dua dimensi, maka pada basis data multidimensi terdiri dari banyak dimensi yang dapat dipisahkan oleh OLAP menjadi beberapa sub atribut.

Berdasarkan struktur basis datanya OLAP dibedakan menjadi 3 kategori utama :

a. *Multidimensional Online Analytical Processing* (MOLAP)

   Multidimensional Online Analytical Processing (MOLAP) adalah OLAP yang secara langsung mengarah pada basis data multidimensi. MOLAP memproses data yang telah disimpan dalam *array* multidimensional di mana semua kombinasi data yang mungkin dicerminkan, masing-masing di dalam suatu sel yang dapat diakses secara langsung.

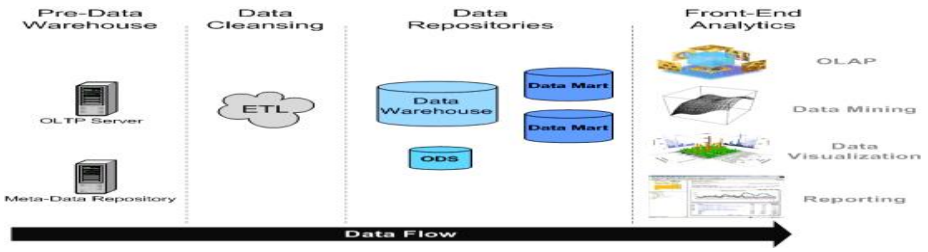
b. *Relational Online Analytical Processing* (ROLAP)

   Relational Online Analytical Processing (ROLAP) adalah suatu format pengolahan OLAP yang melakukan analisis data secara dinamis yang disimpan dalam basis data relasioanal bukan pada basis data multidimensi. ROLAP merupakan bentuk teknologi dari OLAP yang paling berkembang.

c. *Hybrid Online Analytical Processing* (HOLAP)

   Hybrid Online Analytical Processing (HOLAP) merupakan kombinasi antara ROLAP dengan MOLAP. HOLAP dikembangkan untuk mengkombinasikan antara kapasitas data pada ROLAP yang besar dengan kemampuan proses pada MOLAP.

Secara garis besar, kedudukan OLAP dalam implementasi BI sebagai berikut :



Sumber : *Han, Jiawei & Kember, Micheline. 2001*

Gambar 2.1. Kedudukan OLAP Dalam BI

2.1.5 Konsep Penghubung

Adapun beberapa konsep penghubung yang penulis pakai dalam penelitian ini diantaranya Kimball et al. (2008:298) yang mengatakan bahwa:

> *"These are the three critical areas that you need to assess within your organization before getting ready to do a BI project is"*
>
> 1. *The level of commitment and sponsorship of the project from senior management*
> 2. *The level of business need for creating a BI implementation*
> 3. *The amount and quality of business data available.*
>
> *"The commitment and sponsorship of senior management is according to Kimball et al, the most important criteria for assessment. This is because having strong management backing will help overcome shortcomings elsewhere in the project. But as Kimball et al state: "even the most elegantly designed DW/BI system cannot overcome a lack of business [management] sponsorship". It is very important that the management personnel who participate in the project have a vision and an idea of the benefits and drawbacks of implementing a BI system"*

Selanjunya Dominic Coper (2006) memberikan penjelasan mengenai pentingnya komitmen manajemen

> *"Where high performance organization revealed high commitment management to develop processes and information technology implementation. BIS monitoring of the implementation requires top management so that management, other resources and processes information system can receive feedback"*

Naveen K. Vodapalli (2009) menunjukkan hasil penelitian empirisnya bahwa

"*Although there could be many factors that could affect the implementation process of a BI system, the result shows that the following are the critical success factors for business intelligence implementation: Business-driven*

methodology and project management Clear vision and planning Committment management support and sponsorship. Data management and data quality".

2.2 Kerangka Pemikiran

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sebagi bentuk dari *Business Intelligence System* (BIS), dimana *Business Intelligence System* (BIS) merupakan suatu system informasi berbasis kecerdasan. Basis kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan manusia dan teknologi yang dibangun dalam system tersebut.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sudah mengadop system berbasis kecerdasan tersebut, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sebagi bentuk *Business Intelligence System* (BIS) maksudnya adalah system operasi bisnis suatu instansi/perusahaan yang berbasis kecerdasan baik kecerdasan yang membuat maupun output informasi yang dihasilkan, hal ini untuk menunjang kegiatan administrasi perpajakan selain itu SIDJP juga mendukung kinerja aparat pajak sehingga menjadi efektif.

DJ Powers (2002) mengemukakan bahwa

> "*Business Intelligence describes a concept and method of how to improve the quality of business decision-making based on system-based data. BI is often equated as briefing books, report and query tools and executive information systems. BI is a decision support system based data"*

Dalam sebuah sistem bisnis inteligen ini banyak faktor yang mempengaruhi implementasinya, salah satunya adalah komitmen manajemen. Komitmen manajemen merupakan penentu untuk *Business Intelligence System*. Komitmen manajemen menjadi salah satu faktor agar implementasi *Bussiness Intelligence system* dapat berjalan dengan baik. Komitmen manajemen merupakan faktor

pendorong untuk meningkatkan kualitas organisasi baik dalam hal SDM maupun sistem informasi.

Kemudian Kimball et al (2008:16) menyatakan kembali bahwa:

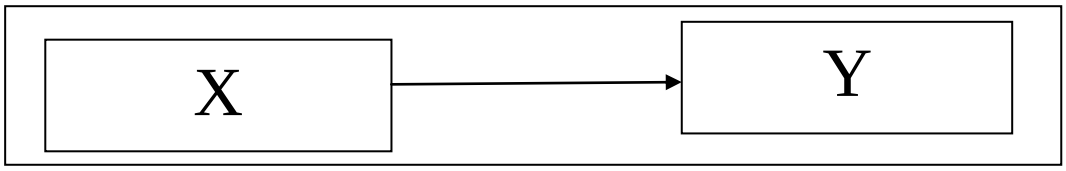
> *"The commitment and sponsorship of senior management is according to Kimball et al, the most important criteria for assessment. This is because having strong management backing will help overcome shortcomings elsewhere in the project"*

Komitmen manajemen harus memiliki pengaruh didalam organisasi dan harus terhubung dengan baik dalam organisasi. Hal ini sangat ideal bahwa komitmen manajemen harus menuntut, tetapi juga bisa realistis dan mendukung jika pelaksanaannya ternyata memiliki kekurangan atau adanya penundaan. Komitmen manajemen merupakan penentu berhasil atau tidaknya dalam implementasi *BIS/*SIDJP, dengan adanya komitmen yang kuat dari manajen akan membuat implementasi *BIS/*SIDJP menjadi baik dan bisa mencapai tujuan yang diharapkan.

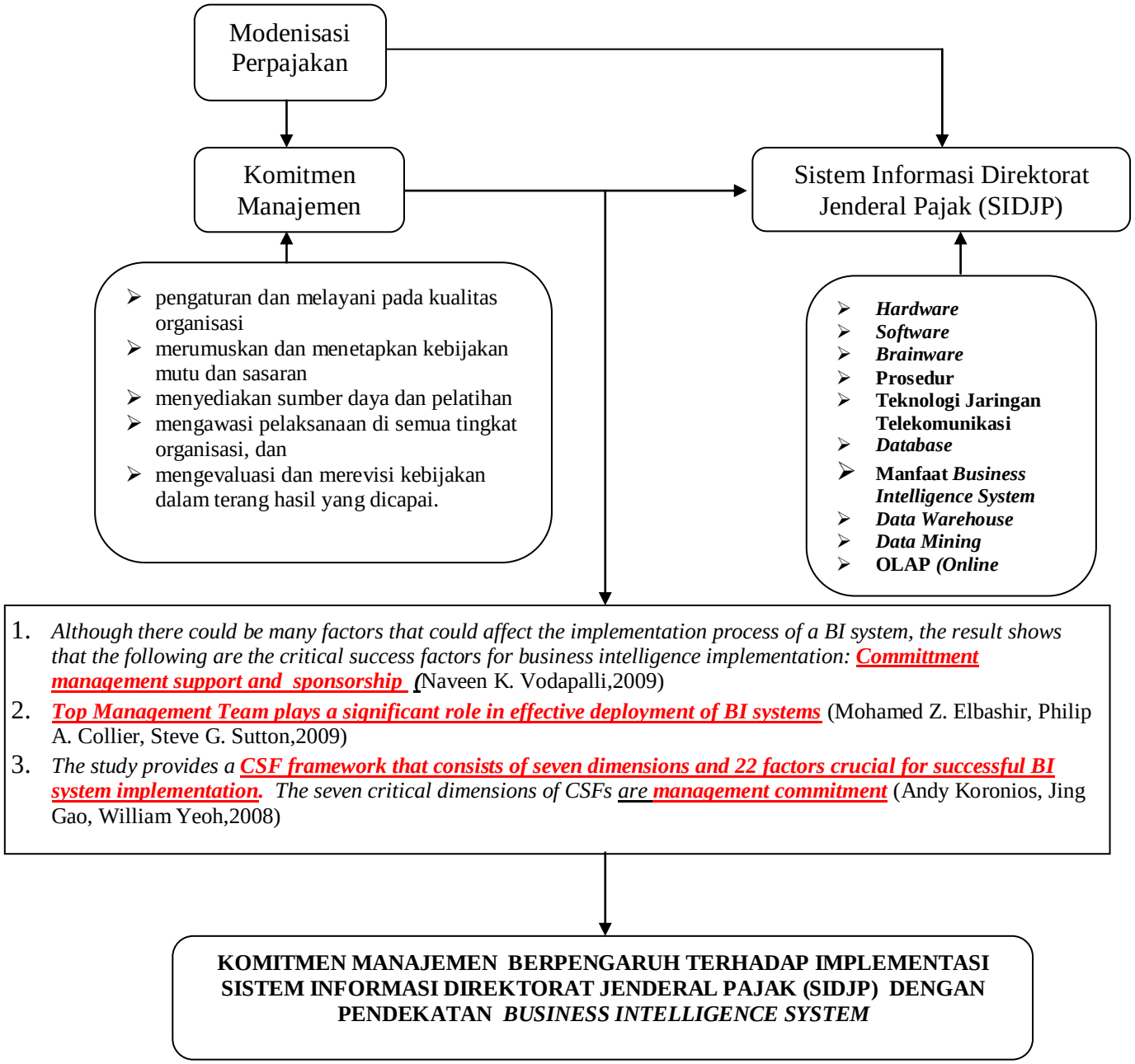
Dengan demikian Faktor yang menjadi kunci sukses dalam Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan pendekatan *Business Intelligence System* (BIS) yang paling utama adalah dukungan dan komitmen berkelanjutan dari Pimpinan organisasi terhadap proyek BI. SIDJP diharapkan menyediakan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan manjemen oleh karena itu komitmen dari manajemen sangat berpengaruh demi kelangsungan SIDJP tersebut. Komitmen dari manajemen senior yang mengharapkan implementasi SIDJP sebagai bentuk *Business Intelligence System* akan berjalan dengan baik apabila komitmen dari manajemen dapat berjalan dengan apa yang di harapkan.

Berdasarkan penjelasan pada kerangka pemikiran di atas maka paradigm dan skema kerangka berfikir adalah sebagai berikut

Gambar 2.2
Paradigma Penelitian



Gambar 2.3
Skema Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009:93) mengungkapkan bahwa pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan."

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka yang dapat disajikan oleh penulis adalah berhipotesis bahwa "Komitmen Manajemen berpengaruh terhadap Implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Dengan Pendekatan *Business Intelligence System*."