

Analisis Proses Bisnis Reengineering Untuk Mengukur Kinerja Sistem E-Filing Menggunakan Metode Trade (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)

Analysis of Business Process Reengineering To Measure System Performance E-Filing Method Using Trade (Case Study Tax Office Pratama West Semarang)

Venita Ayu Sahara Putri¹, Acun Kardianawati²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No. 5-11, Semarang 50131, (024) 3517261

Email : ¹venitavenito@gmail.com, ²acunkardiana@gmail.com

Abstrak

Pemotongan dan pemungutan wajib pajak dibidang penghasilan dapat dijadikan sumbangan terbesar untuk negara. Maka dari itu Direktorat Jendral Pajak menerapkan suatu proses bisnis baru yang diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan surat pemberitahuan perseorangan secara elektronik yang disebut dengan E-Filing. E-Filing adalah sistem pelaporan atau penyampaian pajak yang dilakukan secara online dan realtime. Dengan adanya E-Filing penyampaian dirasa akan lebih mudah tanpa harus melakukan pelaporan dan penghitungan dengan petugas pajak. Namun, E-Filing belum bisa dikatakan efektif dimana sistem informasi yang ada belum mendukung secara optimal, seperti tidak adanya pengsinkronan penghitungan dengan database, tidak terdapatnya pesan lanjutan pada pengarsipan data yang mengakibatkan data terhapus dengan lebih mudah. Untuk mengetahui permasalahan yang ada dilakukakannya analisis proses bisnis reengineering dan pengukuran kinerja sistem menurut TRADE. Untuk menyempurnakan kekurangan sistem dilakukan solusi serta gambaran perbaikan dari solusi tersebut. Proses Bisnis Reengineering dan pengukuran kinerja sistem diharapkan mampu sebagai rekomendasi solusi perbaikan yang masih belum optimal. Alangkah baik lagi apabila pada proses penghitungan dilakukan pengsinkronan dengan bank agar mengetahui pendapatan wajib pajak agar tidak terjadi ketidaksuaian.

Kata kunci : Pajak, Pelaporan Pajak, Electronic Filing System (E-Filing), Analisis Proses bisnis reengineering, Pengukuran kinerja sistem

Abstract

The deduction and collection of income tax payers in the field can be the greatest contribution to the country. The Directorate General of Taxation to implement a new business process reengineering that is expected to enhance public participation in reporting individual notification letter electronically called E-Filing. E-Filing is the delivery and reporting system or tax reporting are done online and realtime. The E-Filing submission deemed to be more easily without having to do the reporting and the calculation of the tax man. But, E-Filing can not be said to be effective where the information system is not optimally support, such as the absence of pengsinkronan tally with the database, the absence of advanced message archiving data that resulted in the erased data more easily. To find out the existing problems for an analysis of business process reengineering and performance measurement system according TRADE. To enhance system deficiencies do repair solutions as well as an overview of the solution. Business Process Reengineering and performance measurement system is expected to be able as a recommendation repair

solution is still not optimal. It would be better if the counting is done syncing process with the bank in order to determine the income tax payers to avoid incompatibility.

Keywords : *Tax, Tax Reporting, Electronic Filing System (E-Filing), Analysis of Business Process Reengineering, Measure System Performance*

1. PENDAHULUAN

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 bertugas sebagai pemberi penyuluhan, pelaksana, pelayanan dan pengawasan wajib pajak. Pemungutan atau pemotongan pajak menjadi peran yang sangat penting bagi negara karena merupakan penyumbang negara terbesar yang sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat telah ditetapkan Undang-Undang. 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* suatu sistem pelaporan dengan sistem penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) selama 1 tahun yang dilakukan secara *online* dan *realtime*. Wajib Pajak diharapkan lebih mudah menyampaikan kewajibannya dengan efektif dan efisien. 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.

Berdasarkan temuan masalah tersebut, 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. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui perubahan yang terjadi dalam pelaporan pajak dan untuk mengetahui detail permasalahan agar dapat memberikan gambaran, solusi dan perbaikan.

2. METODE PENELITIAN

1.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian di perusahaan ini dilakukan dengan cara, yaitu:

1. Observasi
Pengumpulan data yang dilakukan di KPP Pratama Semarang Barat dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat penelitian dilakukan.
2. Wawancara
Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan di KPP Pratama Semarang Barat melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab langsung.

3. Dokumentasi
Pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik di KPP Pratama Semarang Barat. Digunakan Sebagai mendukung kelengkapan data yang lain.
4. Kuisisioner
Teknik survei kuisisioner sebagai metode pengumpulan, pada penelitian ini peneliti menyebarkan kuisisioner untuk pengguna E-Filing guna mengetahui kondisi proses bisnis yang baru di terapkan.

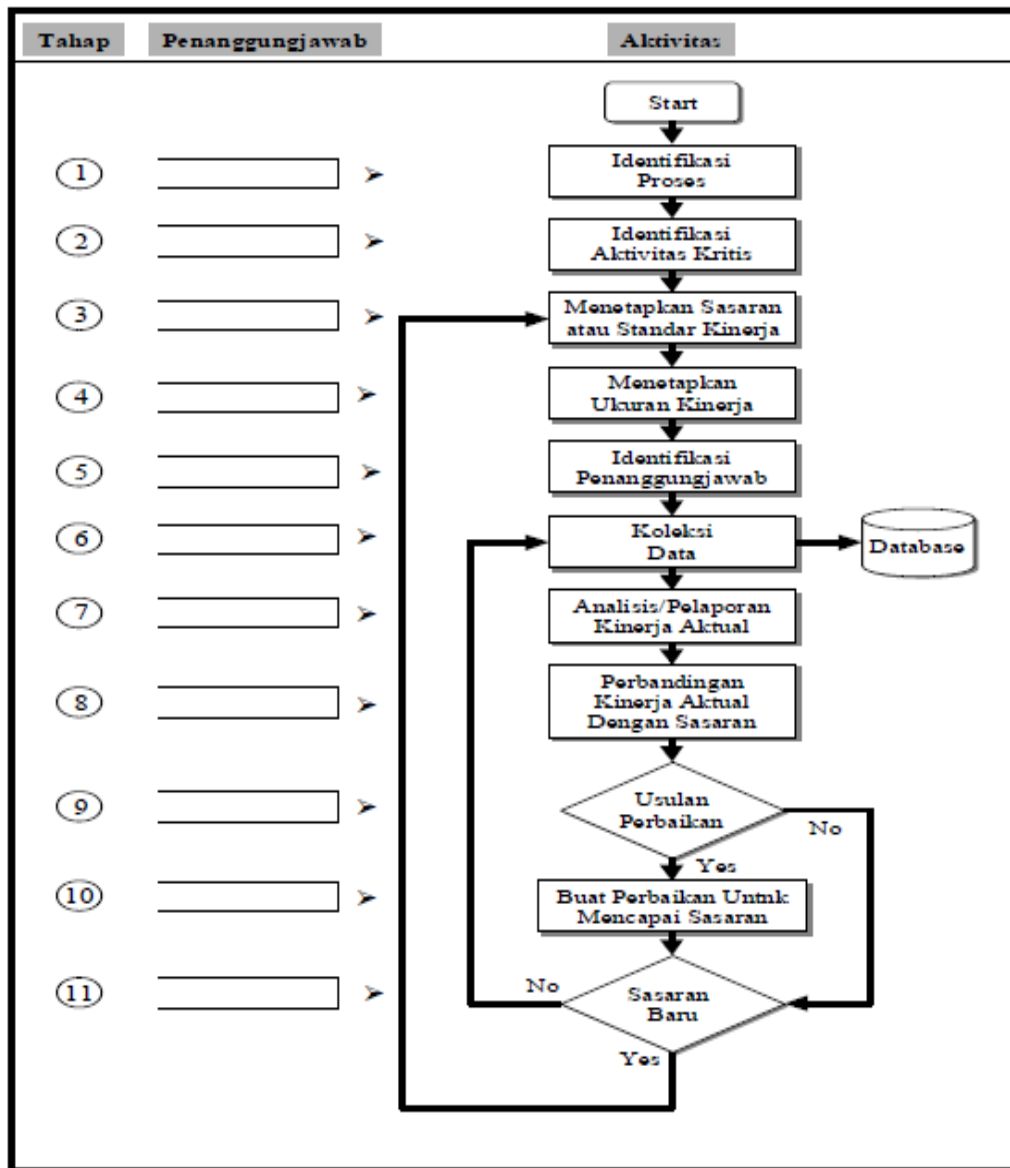
a. **Tahapan Proses Bisnis Reengineering**

1. Identifikasi kegiatan-kegiatan dalam menjalankan proses bisnisnya
2. Menganalisis proses dan kegiatan dalam segi waktu dan biaya
3. Tahap review proses bisnis yang telah diterapkan

b. **Pengukuran Kinerja Menurut *TRADE***

Secara umum, tahap pengukuran kinerja sistem menurut *TRADE* (1995) adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Proses
Tujuannya untuk memahami proses-proses dalam sistem yang akan diukur.
 2. Identifikasi Aktivitas Kritis
Aktivitas kritis merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang memberikan dampak signifikan.
 3. Menetapkan sasaran atau standar kinerja.
Sasaran dapat sebagai petunjuk bagi level manajemen, juga dapat menghimpun berbagai respon pada kebutuhan pengguna.
 4. Menetapkan Ukuran Kinerja
Melibatkan beberapa aktivitas yang dibutuhkan dalam pengukuran kinerja sistem.
 5. Identifikasi Penanggung jawab Unit
Tim penilai kinerja menentukan siapa yang bertanggung jawab atas masing-masing aktifitas.
 6. Koleksi Data
Data merupakan himpunan atau kumpulan fakta yang dipresentasikan secara kuantitatif atau deskriptif.
 7. Analisis atau Pelaporan
Sebelum mengambil kesimpulan dilakukan, kita perlu melakukan verifikasi berdasarkan data yang sudah dikumpulkan.
 8. Perbandingan Kinerja Aktual terhadap sasaran atau standar
Untuk mengetahui apakah kinerja aktual berdasarkan data atau informasi yang diperoleh sesuai dengan sasaran yang ditetapkan atau terdapat penyimpangan
 9. Usulan Perbaikan tahap pengambilan keputusan.
-



Gambar 1. Pengukuran Kinerja Berdasarkan TRADE

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahap 1 Identifikasi Proses

Berdasarkan hasil survei dan observasi, sistem informasi registrasi pada E-Filing secara umum adalah terdiri atas beberapa proses, meliputi :

1. Proses penginputan pelaporan pajak
 - Penginputan Formulir Pelaporan Pajak
 - Edit hapus Data Pelaporan Pajak

2. Proses Penghitungan Pajak
3. Proses Cetak Bukti Pelaporan Pajak

3.2 Tahap 2 Aktifitas Kritis

No	Aktivitas	Basis	Ket	Pertimbangan
1	Penginputan Formulir Pelaporan Pajak	Komputer	Kritis	Aktivitas user untuk mengisikan pelaporan pajak
2	Edit Hapus Data Pelaporan Pajak	Komputer	Kritis	Aktivitas user untuk mengedit dan menghapus data pelaporan pajak
3	Proses Penghitungan Pajak	Komputer	Kritis	Aktivitas sistem untuk memproses suatu perhitungan dari yang telah user inputkan
4	Proses Cetak Bukti Pelaporan Pajak	Komputer	Kritis	Aktivitas user untuk mencetak pelaporan pajak sebagai arsip

3.2.1 Tabel Aktifitas Kritis

3.3 Tahap 3, Tahap 4, Tahap 5, dan Tahap 6

1. Proses : Penginputan pelaporan pajak

Hasil : File pelaporan wajib pajak

Sasaran / Standart : 90% data yang diinput sesuai dengan informasi yang ada.

Ukuran Kinerja

- a. Correctness : 3% rata-rata jumlah salah entri atau jumlah seluruh data yang salah entri perhari
 - b. Completeness : 90% tingkat informasi yang dihasilkan memenuhi kebutuhan user.
 - c. Usability : 90% tingkat kemudahan user menggunakan sistem
 - d. Efficiency (Time) : 90% ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses pelaporan pajak.
- Penanggungjawab : Edi Santoso (Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi)

2. Proses : Proses Penghitungan Pajak

Hasil : File Penghitungan Pajak

Sasaran/Standart : 90% data yang diinput sesuai dengan informasi yang ada dan diselesaikan tepat waktu

Ukuran Kinerja

- a. Correctness : Rata rata jumlah seluruh data yang entri per hari
 - b. Completeness : 90% tingkat informas yang dihasilkan memenuhi kebutuhan user
 - c. Usability : 90% tingkat kemudahan dan kenyamanan user menggunakan sistem
 - d. Efficiency (Time) : 90% ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses pelaporan
- Penanggung jawab : Edi Santoso (Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi)

- 3. Proses : Cetak laporan Pelaporan Pajak
- Hasil : Arsip Wajib Pajak
- Sasaran/Standart : 90% data yang diinput sesuai dengan informasi yang ada dan diselesaikan tepat waktu.

Ukuran Kinerja

- a. Correctness : Rata-rata jumlah seluruh_data yang entri per hari
 - b. Completeness : 90% tingkat informasi yang dihasilkan memenuhi kebutuhan user.
 - c. Usability : 90% tingkat kemudahan dan kenyamanan user menggunakan sistem
 - d. Efficiency (Time) : 90% ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses pelaporan
- Penanggung jawab : Edi Santoso (Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi)

3.4 Tahap 7, Tahap 8

- 1. Proses : Input Pelaporan Pemberitahuan Wajib pajak
- Sasaran / Standart : 90% data transaksi di entri dengan cepat, benar serta lengkap

Ukuran Kinerja

- a. Correctness : 2,69% rata-rata jumlah salah entri transaksi/jumlah seluruh data yang di entri
- b. Jenis Kinerja : Correctness (Kebenaran Entri Data)

hari ke	transaksi	jumlah kesalahan
1	12	0
2	12	2
3	8	0
4	7	0
5	11	0
6	10	0
7	8	0
8	6	0
9	15	0
10	12	1
11	8	1
12	9	0
13	5	0
14	7	0
15	15	3
16	6	0
17	8	0
18	7	1
19	7	0
20	5	0
21	12	0
22	9	0
23	7	0
24	8	0
25	12	0
26	12	0
27	15	1
28	8	0
29	12	0
30	8	1
Jumlah	371	10

Total transaksi : 371

Kesalahan :10

Prosentase salah entri = 2,69%

Kinerja Aktual = 97,31%

b. Completeness : 47,5% menyatakan setuju, 0% menyatakan sangat setuju, 42,5% menyatakan cukup, dan 10 % menyatakan tidak setuju. Dari hasil prosentase diatas maka dapat dikatakan bahwa informasi yang dihasilkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. Usability : 45% menyatakan setuju, 0% menyatakan sangat setuju, 47,5% menyatakan cukup dan 7,5% tidak setuju. Dari hasil prosentase diatas dapat

menggambarkan bahwa tingkat usability (kepuasan dan kemudahan pengguna) dalam hal ini mampu menjadikan wajib pajak lebih mudah melaporkan pajak.

d. Efficiency : 47,5% menyatakan setuju, 0% menyatakan sangat setuju, 42,5% Menyatakan cukup, dan 10% Menyatakan tidak setuju. Dari hasil Prosentase diatas dapat dinyatakan bahwa waktu penyelesaian dalam penginputan pelaporan pajak dapat diselesaikan tepat waktu.

- 2. Proses : Penghitungan Pajak
- Sasaran : 90% Proses Penghitungan tepat, benar dan lengkap.

Ukuran Kinerja:

- a. Correctness : 2,15% rata-rata jumlah salah penghitungan kurang bayar atau lebih bayar
- Jenis Kinerja: Correctness (Kebenaran dari Penghitungan Pelaporan)

Hari Ke	Jumlah	
	Transaksi	Kesalahan
1	12	0
2	12	1
3	8	0
4	7	0
5	11	0
6	10	0
7	8	0
8	6	0
9	15	3
10	12	1
11	8	0
12	9	0
13	5	0
14	7	0
15	15	0
16	6	0
17	8	0
18	7	0
19	7	0
20	5	0
21	12	1
22	9	0
23	7	0
24	8	0
25	12	0
26	12	0
27	15	2
28	8	0
29	12	0
30	8	0
Jumlah	371	8

Prosentase salah entri = 2,15%

Kinerja Aktual = 97, 85%

b. completeness : 27,5% menyatakan setuju, 12,5% menyatakan sangat setuju, 52,5% menyatakan cukup, dan 7,5% menyatakan tidak setuju. Dari prosentasi diatas dapat menggambarkan bahwa informasi yang dihasilkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. Usability : 30% menyatakan setuju, 22,5% menyatakan sangat setuju, 42,5% menyatakan cukup, dan 5% tidak setuju. Dari hasil prosentase dapat digambarkan bahwa tingkat kemudahan dan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi yang telah ada bisa diterima dengan baik dilihat dari prosentase usability yang sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

d. Efficiency : 42,5% menyatakan setuju, 25% menyatakan sangat setuju, 25% menyatakan cukup, dan 7,5% menyatakan tidak setuju. Dari hasil prosentase diatas dapat dinyatakan bahwa waktu penyelesaian dalam penginputan pelaporan pajak dapat diselesaikan tepat waktu.

3. Proses : Cetak Pelaporan Pemberitahuan Wajib pajak
Sasaran / Standart : 90% data transaksi di entri dengan cepat, benar serta lengkap

Ukuran Kinerja:

- a. Correctness: 1,34% rata-rata jumlah salah entri transaksi/jumlah seluruh data yang entri

Jenis Kinerja : Correctmess (Kebenaran Entri Data)

Hari Ke	Transaksi	Jumlah Kesalahan
1	12	0
2	12	2
3	8	0
4	7	0
5	11	0
6	10	0
7	8	0
8	6	0
9	13	1
10	12	1
11	8	0
12	9	0
13	5	0
14	7	0
15	15	1
16	6	0
17	8	0
18	7	0
19	7	0
20	5	0
21	12	0
22	9	0
23	7	0
24	8	0
25	12	0
26	12	0
27	15	0
28	8	0
29	12	0
30	8	0
Jumlah	371	5

Total transaksi : 371

Kesalahan : 5

Prosentase salah entri = 1,34%

Kinerja Aktual = 98.66%

- b. Completeness : 52,5% menyatakan setuju, 0% menyatakan sangat setuju, 45% menyatakan cukup, dan 2,5% menyatakan tidak setuju. dari hasil prosentase diatas maka dapat dikatakan bahwa pencetakan laporan yang dilakukan telah sesuai dengan kebutuhan pegguna.
- c. Usability : 45% menyatakan setuju, 0% menyatakan sangat setuju, 50% menyatakan cukup dan 5% tidak setuju. dari hasil prosentase dapat menggambarkan bahwa tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem informasi yang telah ada bisa diterima dengan baik dilihat dari prosentase usability yang sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Efficiency : 22,5% menyatakan setuju, 17,5% menyatakan sangat setuju, 52,5% menyatakan cukup, dan 7,5% menyatakan tidak setuju. Dari hasil prosentase diatas dapat dinyatakan bahwa waktu penyelesaian dalam penginputan pelaporan pajak dapat diselesaikan tepat waktu.

3.5 Tahap 9 Rencana Perbaikan

Berdasarkan 8 tahapan yang telah dibahas oleh penulis maka rencana perbaikan yang dianjurkan oleh penulis adalah pihak KPP Pratama perlu melakukan pelatihan-pelatihan atau penyuluhan yang mendalam kepada semua pengguna agar dapat meningkatkan ketelitian dalam pengisian pajak. Oleh sebab itu, E-Filing akan terus meningkatkan teknologinya dalam upaya memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna. Berikut tampilan E-Filing permasalahan yang ada saat ini.

1. Pengajuan Kode E-FIN

Permasalahan : Untuk mendapatkan kode EFIN, wajib pajak diharuskan ke kantor pelayanan pajak untuk menyerahkan NPWP dan KTP untuk mendapatkan Kode EFIN.

Akibat : Hal ini sangatlah banyak menyita waktu karena harus menunggu lama Untuk pengajuan tersebut.

Solusi : Yang diperlukan hanyalah dengan menggunakan No. Identitas yang Terdapat pada KTP untuk aktivasi E-Filing.

Alasan : Dengan mengganti Kode Efin dengan No. Identitas agar lebih praktis Dengan tidak membuang waktu hanya mengantri untuk mendapatkan Kode Efin. Dan apabila wajib pajak lupa hanya dengan membuka KTP Saja dan tidak harus meminta kembali Kode Efinnya.

1. Pemilihan Formulir

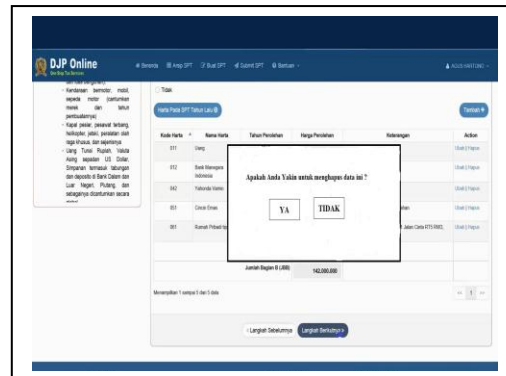
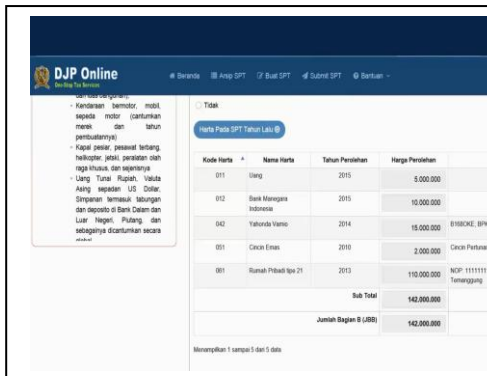
Permasalahan : Pemilihan formulir dapat dilihat bahwa tidak adanya keterangan pemberitahuan pada Status SPT. Apakah wajib pajak membuat SPT baru atau melakukan pembetulan.

Akibat : Tidak adanya keterangan membuat wajib pajak mengalami Kebingungan. Hal ini dapat menghambat pengisian SPT.

Solusi : Dengan diberikan keterangan lanjutan, singkat, dan jelas.

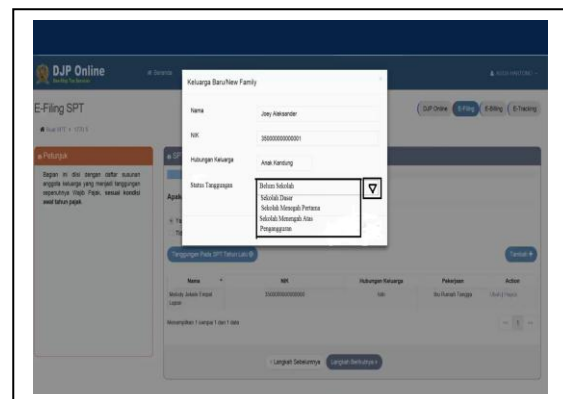
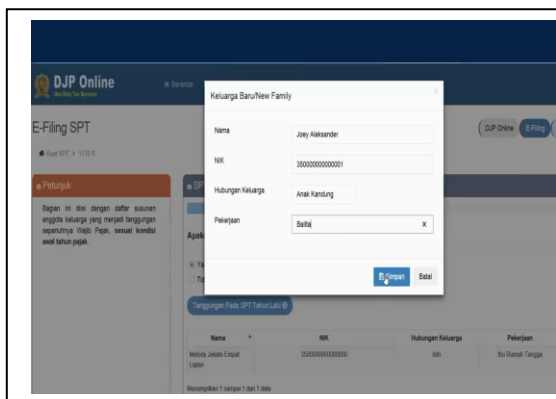
Alasan : Diberikannya keterangan mampu lebih dapat membantu wajib pajak Dalam pengisian SPT karena hanya dengan membaca keterangan Wajib pajak mampu mengerti apa yang dimaksud.

2. Tampilan Arsip SPT



- Permasalahan : Tidak terdapat pesan lanjutan apabila pengguna tidak sengaja menekan tombol hapus.
- Akibat : Apabila wajib pajak tidak sengaja menghapus data maka Akan mudah terhapus tanpa pengamanan lebih lanjut.
- Solusi : Menambahkan Message box “Apakah Anda yakin untuk Menghapus data ini ?”
- Alasan : Dengan ditambahkan Message box mampu mengantisipasi hilangnya data jika wajib pajak tidak Sengaja menekan tombol hapus

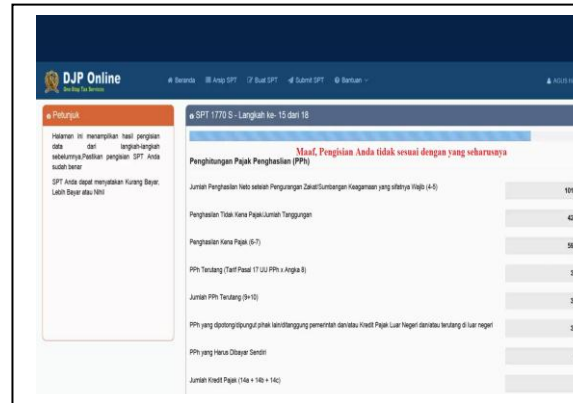
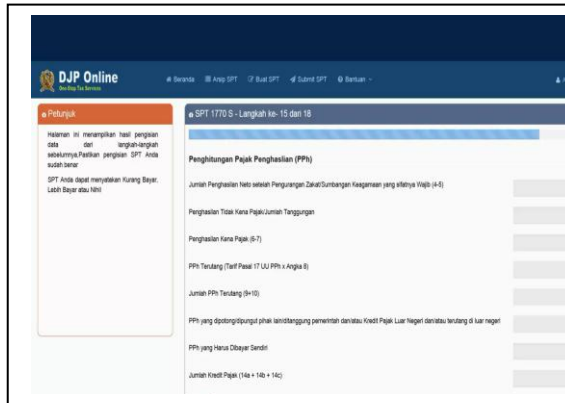
3. SPT Tanggungan



- Permasalahan : Tidak adanya panduan pengisian, sebaiknya pekerjaan ganti dengan status
- Akibat : Mampu membuat wajib pajak bingung untuk pengisian, Apabila pekerjaan tanggungan yang ditanggung masih Anak-anak
- Solusi : Mengganti Pekerjaan dengan Status Tanggungan dan di Berikan Combo Box.
- Alasan : Dengan mengganti status tanggungan dan ditambahkan Combo box

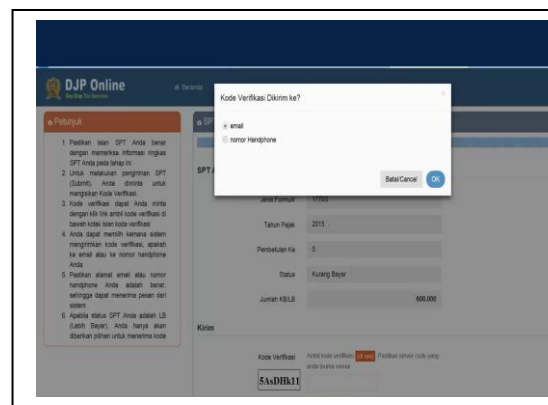
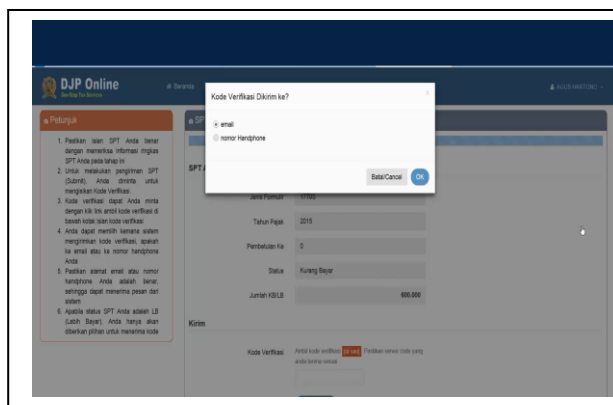
lebih mampu membantu wajib pajak dalam pengisian.

4. Penghitungan Pajak



- Permasalahan : Penghitungan pajak penghasilan tidak terdapatnya Pengecekan atau pengsinkronan pada database.
- Akibat : Apabila tidak adanya pengsinkronan menjadikan wajib Pajak dapat mengisikan pelaporan pajak yang tidak Semestinya.
- Solusi : Pengecekan dan pengsinkronan terhadap database.
- Alasan : Dengan adanya pengeceka atau pengsinkronan mampu mengurangi wajib pajak nakal yang kurang jujur dan mampu meringankan beban pajak untuk tidak melakukan pengecekan kembali.

5. Pengiriman SPT



- Permasalahan : Pengiriman SPT harus menggunakan kode verifikasi yang dikirim melalui email pengguna.
- Akibat : Hal ini mengakibatkan waktu terbuang sia-sia dan kurang efektif apabila wajib pajak harus menunggu dengan pengiriman kode verifikasi dengan email. Hal ini telah mendapat pengakuan dari Pajak sendiri, bahwa hal ini kurang efektif menunggu pun cukup lama.

Solusi	: Menambahkan Capcha pada kode verifikasi
Alasan	: Dengan adanya capcha sebagai kode verifikasi mampu menyingkat waktu dan dirasa lebih efisien.

4. KESIMPULAN

1. Pada proses penginputan pelaporan pajak hasil pengamatan responden aspek *completeness* (kelengkapan informasi) menunjukkan 90% sehingga dapat dinyatakan aspek ini telah baik sesuai dengan penggunaannya. Aspek *usability* menunjukkan bahwa 92,5% hal dapat dinyatakan baik sesuai dengan kemudahan pengguna. Aspek *efficiency* (ketepatan waktu) adalah 90% sehingga pada aspek ini dinyatakan dapat diselesaikan tepat pada waktunya, dan pada hasil pengukuran kinerja aktual *correctness* telah memenuhi sasaran dengan tingkat kesalahan kurang dari 3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa proses penginputan pelaporan pajak mengarah kepada kepuasan pengguna yang semua aspeknya tidak kurang dari 10%.
2. Pada proses penghitungan pajak, hasil pengamatan responden aspek *completeness* (kelengkapan informasi) menunjukkan 92,5% sehingga dapat dinyatakan aspek ini telah sangat baik sesuai dengan penggunaannya. Aspek *usability* menunjukkan bahwa 95% hal dapat dinyatakan baik sesuai dengan kemudahan pengguna. Aspek *efficiency* (ketepatan waktu) adalah 92,5% sehingga pada aspek ini dinyatakan dapat diselesaikan tepat pada waktunya, dan pada hasil pengukuran kinerja aktual *correctness* telah memenuhi sasaran dengan kinerja aktual 97,85%. Dapat disimpulkan bahwa proses penghitungan pajak mengarah kepada kepuasan pengguna dengan kurang dari 90%.
3. Pada proses cetak pelaporan pajak, hasil pengamatan responden aspek *completeness* (kelengkapan informasi) menunjukkan 97,5% sehingga dapat dinyatakan aspek ini telah sangat baik sesuai dengan penggunaannya. Aspek *usability* menunjukkan bahwa 95% hal dapat dinyatakan baik sesuai dengan kemudahan pengguna. Aspek *efficiency* (ketepatan waktu) adalah 92,5% sehingga pada aspek ini dinyatakan dapat diselesaikan tepat pada waktunya, dan pada hasil pengukuran kinerja aktual *correctness* telah memenuhi sasaran dengan tingkat kesalahan kurang dari 2%. Disimpulkan bahwa proses cetak pelaporan pajak mengarah sesuai dengan kepusan pengguna yang tidak lebih dari 90%.

5. SARAN

1. Sistem lebih dapat dikembangkan untuk memaksimalkan pelaporan pajak agar lebih mampu membantu pengisian yang lebih mudah dan mampu dimengerti wajib pajak.
2. Melakukan penyempurnaan sistem seperti :
 - a. Penambahan keterangan yang dimaksud pada sistem
 - b. Penambahan bantuan *Combo box*
 - c. Penambahan *Message box* pada penghapusan agar tidak terjadi kesalahan
 - d. Penambahan piranti pengiriman kode verifikasi seperti Capcta atau melalui verifikasi nomor ponsel.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Wimpertiwi, A. H. Sasongko and A. Kurniawan, "Konses Business Process Reengineering untuk memperbaiki kinerja bisnis menjadi lebih baik," *BINUS BUSINESS REVIEW*, vol. 5, pp.
-

- 658-668, November 2014.
- [2] A. Sulaiman, "Analisis Rekayasa Ulang Proses Bisnis Sistem Pembelian pada PT XYZ," *ULTIMA InfoSys*, vol. V, pp. 27-32, Juni 2014.
- [3] D. Andhika and W. S. Sari, "Analisa Kinerja Sistem Informasi TUKAB," pp. 1-12, 2014.
- [4] A. Kartika, "Analisis dan Evaluasi Kinerja Sistem Informai Registrasi Kartu Tanda Anggota (KTA)," 2014.
- [5] W. S. Davis and G. Hautaruk, *Sistem Pengolah Informasi*, Jakarta: Erlangga, 1991.
- [6] Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Salemba Empat, 2011.
- [7] Gunasekaran and Kobu, "Modelling and Analysiss of Business Process Reengineering," vol. 40, pp. 2521-2546, 2009.
- [8] (2013, januari) pengertian spps dan keunggulan spps. [Online]. <http://tarantulaibob.wordpress.com>
- [9] wikipedia. [Online]. <http://id.wikipedia.org>
- [10] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta, Indonesia: Mediakom, 2013.
- [11] Vanwellis. (2013, November) [Online]. <http://Blog.Vanwellis.com>
- [12] (2014) [Online]. <http://pdamkotasmg.co.id>
-