

Analisis Bisnis Proses Pengecekan Objek Pajak Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI)

Muhamad Edric Rasyid¹, Pacu Putra^{1*}, Nabila Rizky Oktadini¹, Allsela Meiriza¹, Putri Eka Sevtiyuni¹, Endang Lestari Ruskan¹

¹ Program Studi Sistem Informasi; Universitas Sriwijaya; Jalan Srijaya Negara, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30139, Telp: 0711-580664

* Korespondensi: e-mail: pacuputra@unsri.ac.id

Diterima: 11 Mei 2023; Review: 04 Juli 2023; Disetujui: 17 Juli 2023

Cara sitasi: Rasyid ME, Putra P, Oktadini NR, Meiriza A, Sevtiyuni PE, Ruskan EL. 2023. Analisis Bisnis Proses Pengecekan Objek Pajak Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI). Information System for Educators and Professionals. Vol 8(1) Edisi Khusus: 1-12.

Abstrak: Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling penting agar dapat membiayai suatu kegiatan kebijakan negara dan juga pembangunan. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan pendapatan sektor pajak setiap tahunnya. Peningkatan penerimaan pajak diharapkan mampu membayar pengeluaran pemerintah agar dapat mencapai kesejahteraan rakyat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap bisnis proses pada pengecekan objek pajak yang ada di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Itu dikarenakan bisnis proses yang ada di Badan Pendaptan Daerah Kota (BAPENDA) Palembang memiliki beberapa kendala. Maka dari itu diperlukannya analisis terhadap Badan Pendapatan Kota Palembang (BAPENDA). Metode penelitian ini adalah *Business Process Improvement* (BPI), ialah sebuah metode yang dapat menganalisis serta meningkatkan bisnis proses, menggunakan bantuan dari aplikasi *Bizagi Modeler* agar dapat melakukan analisis simulasi bisnis proses, dan juga menggunakan *Streamlining Tools* dalam melakukan perbaikan terhadap bisnis proses yang lama sehingga menjadi bisnis proses yang lebih efektif dan efisien. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi terlebih dahulu, kemudian dilakukannya *brainstorming* atau bisa disebut dengan melakukan diskusi dengan beberapa pegawai dan memberikan ide-ide agar bisnis proses ini nantinya dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini adalah penelitian tersebut menunjukkan bahwa bisnis proses pengecekan objek pajak memiliki beberapa kendala yang ada, baik dari segi staff yang ada, segi waktu proses, dan juga segi *task* yang ada pada bisnis proses tersebut. Maka dari itu diperlukannya perbaikan terhadap bisnis proses yang sesuai dengan rekomendasi yang telah diajukan.

Kata kunci: *Business Process Improvement (BPI), Streamlining Tools, Simulasi Bisnis proses.*

Abstract: Taxes are the most important source of state revenue in order to finance a state policy and development activities. The goal is to increase tax sector revenue every year. Increased tax revenue is expected to be able to pay for government spending in order to achieve people's welfare. The purpose of this research is to analyze the business process of checking tax objects in the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Palembang City. It is because the existing business process at the Palembang City Regional Revenue Agency (BAPENDA) has several obstacles. Therefore, it is necessary to analyze the Palembang City Revenue Agency (BAPENDA). This research method is *Business Process Improvement (BPI)*, which is a method that can analyze and improve business processes, using the help of the *Bizagi Modeler* application in order to analyze business process simulations, and also using *Streamlining Tools* in making improvements to old business processes so that they become more effective and efficient business processes. Data collection is done by observation first,

then brainstorming or can be called by discussing with several employees and providing ideas so that this business process can later become more effective and efficient. The result of this research is that the research shows that the tax object checking business process has several existing obstacles, both in terms of existing staff, in terms of process time, and also in terms of tasks in the business process. Therefore, it is necessary to improve the business process in accordance with the recommendations that have been submitted.

Keywords: *Business Process Improvement (BPI), Streamlining Tools, Business Process Simulation.*

1. Pendahuluan

Sebuah organisasi pastinya memiliki bisnis proses yang akan mendukung kegiatan bisnis yang ada di dalam sebuah organisasi agar mencapai visi dan misi yang telah ditentukan [1]. Bisnis Proses adalah sebuah aktivitas-aktivitas yang telah diatur dan telah terkoordinasi antara satu dengan yang lainnya pada sebuah lingkungan organisasi, dan nantinya akan menjadi pedoman bagi organisasi tersebut dalam menjalankan proses-proses yang ada agar dapat mencapai tujuan bisnis organisasi atau perusahaan tersebut [2]. Dengan adanya bisnis proses di dalam sebuah perusahaan maupun organisasi, maka dapat membuat kegiatan dan proses yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien.

Bisnis proses telah diimplementasikan dalam berbagai unit perusahaan dan pemerintahan, salah satunya ialah pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang adalah sebuah badan yang memiliki tugas dalam mengelola bidang-bidang yang ada. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang memiliki banyak Sub Bidang, dimana setiap Sub Bidang tersebut memiliki tugas dan peranannya masing-masing. Pada setiap Sub Bidang tersebut pastinya terdapat bisnis proses yang akan mendukung operasional kerja yang ada di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Bisnis proses tersebut mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dikeluarkan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

Dalam menjalankan bisnis proses tersebut, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang didukung dengan bantuan sebuah sistem yang bernama "VTAX". VTAX merupakan sebuah sistem yang menyediakan solusi lengkap mengenai pengelolaan pajak daerah yang dapat membantu pemerintah daerah secara *end-to-end*. Salah satunya ialah pada proses pengecekan objek pajak, dimana pegawai tinggal melihat apakah berkas pajak dari seorang Wajib Pajak itu telah selesai atau belum. Hal ini dapat meningkatkan kualitas Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang itu sendiri. Namun pada kenyataannya pada bisnis proses pengecekan objek pajak, namun kenyataannya ialah pada bisnis proses Pengecekan Objek Pajak memiliki waktu proses yang cukup lama dan kendala yang lainnya, sehingga mengakibatkan berkas pajak yang masuk itu belum tentu selesai dalam jangka waktu yang telah ditentukan, sehingga menyebabkan banyak wajib pajak yang belum mendapatkan berkas pajaknya.

Dari permasalahan yang ada, penelitian ini membahas mengenai analisis terhadap bisnis proses pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang [3]. Agar dapat melakukan analisis bisnis proses pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, dapat dilakukan dengan cara pendekatan manajemen yang difokuskan pada optimalisasi. Cara pertama yang dilakukan ialah melakukan evaluasi dan analisis terhadap bisnis proses itu sendiri, contohnya ialah observasi secara langsung dan melakukan *brainstorming* dengan beberapa pegawai yang ada. Lalu cara selanjutnya ialah hasil dari evaluasi dan analisis tadi akan dilakukan *improvement* ataupun peningkatan terhadap bisnis proses tersebut, sehingga dapat memaksimalkan waktu proses, dan kendala yang lain agar dapat menjadi lebih efektif dan efisien. *Improvement* yang akan dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*.

Business Process Improvement (BPI) adalah sebuah metode sistematis yang digunakan dalam melakukan penyederhaan terhadap bisnis proses [4]. *Improvement* yang akan dilakukan dengan metode *Business Process Improvement (BPI)* didasarkan pada kesalahan yang disebabkan oleh potensi masalah. Efisiensi bisnis proses dapat ditingkat dengan menghilangkan dan mengurangi tugas yang dirasa tidak perlu, melakukan penyederhanaan proses yang kompleks, menggunakan teknologi informasi, dan juga menghemat waktu [5].

Penelitian terkait *Business Process Improvement* telah dilakukan sebelumnya pada Antrian Pengambilan STNK [6], Pondok Pesantren [7], Perguruan Tinggi [8], Divisi Kasir Supermarket [9], Logistik Sampah [10]. Pada penelitian di atas menggunakan metode *Business Process Improvement* dengan tujuan melakukan perbaikan terhadap bisnis proses yang ada dan menghasilkan bisnis proses yang baru.

Dengan meninjau beberapa penelitian terdahulu. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) sebagai teori yang melandasi proses analisis dan perbaikan dalam bisnis proses pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian menjelaskan beberapa langkah-langkah yang akan dijalankan dalam melakukan sebuah penelitian [11]. Metode penelitian diperlukan agar penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat terstruktur dengan baik sehingga memudahkan penulis dalam menganalisis permasalahan yang ada [12]. Penelitian ini membahas mengenai analisis mengenai bisnis proses pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam metode penelitian yang akan ditunjukkan pada Gambar 1.



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 1. Metode Penelitian

2.1. Studi Literatur

Pada tahapan awal ini, ada baiknya untuk mengumpulkan beberapa studi literatur yang relevan agar dapat menjadi referensi yang akan digunakan dalam pembuatan penelitian. Studi literatur dapat berupa artikel, buku, dan juga jurnal mengenai penelitian yang serupa yang nantinya akan dikategorikan sebagai studi literatur dengan topik *Business Process Improvement*.

2.2. Observasi dan Brainstorming

Untuk mengetahui mengenai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, maka diperlukannya tahap pengumpulan data. Tahap pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi terlebih dahulu. Tahap observasi dapat dilakukan dengan cara melihat bagaimana keadaan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang itu sendiri. Lalu cara selanjutnya ialah dengan cara melakukan tahap *brainstorming* atau bisa dibilang tahap bertukar pikiran dan memberikan ide dengan pegawai yang ada. Tahap observasi dan *brainstorming* ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk dapat dilakukannya analisis atau evaluasi bisnis proses (*as-is*) pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

2.3. Pemodelan Bisnis Proses Saat Ini (As-Is)

Pemodelan bisnis proses (*as-is*) merupakan tahapan yang dilakukan dalam melihat bagaimana bisnis proses yang ada di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Pemodelan bisnis proses (*as-is*) juga didapatkan berdasarkan bisnis proses

pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Pemodelan bisnis proses (*as-is*) dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler. Bizagi merupakan sebuah *tools* yang dapat membuat, mengoptimalkan, dan juga menampilkan sebuah diagram alur kerja pada sebuah pemodelan bisnis proses. Bizagi juga dapat membuat sebuah diagram dan melakukan simulasi dari proses kerja yang ada [13].

2.4. Simulasi Bisnis Proses Saat ini (*As-Is*)

Simulasi bisnis proses (*as-is*) dapat dilakukan apabila pemodelan bisnis proses (*as-is*) telah selesai dibuat. Jika pemodelan bisnis proses (*as-is*) telah selesai dibuat dengan menggunakan bantuan aplikasi Bizagi Modeler, maka selanjutnya ialah melakukan simulasi bisnis proses (*as-is*) dengan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler agar mendapatkan hasil *validation process* dan *time analysis*. Hasil tersebut dapat digunakan dan menjadi gambaran dalam pembuatan rekomendasi bisnis proses.

2.5. Rekomendasi Perbaikan Bisnis Proses

Hasil yang ada pada simulasi bisnis proses (*as-is*) dapat digunakan untuk menjadi gambaran sebagai perbaikan bisnis proses. Perbaikan bisnis proses dapat dilakukan dengan menggunakan *Streamlining*. *Streamlining* adalah fase yang ada pada *Business Process Improvement* (BPI) yang dilakukan agar dapat menyederhanakan bisnis proses dan juga melakukan perbaikan terhadap bisnis proses tersebut. *Streamlining* mempunyai 12 jenis yaitu sebagai berikut, eliminasi birokrasi (*bureaucracy elimination*), penghapusan duplikasi (*duplication elimination*), penambahan proses (*value-added assesment*), penyederhanaan (*simplification*), pengurangan waktu siklus proses (*process cycle-time reduction*), pemeriksaan kesalahan (*error proofing*), peningkatan (*upgrading*), bahasa yang sederhana (*simple language*), standarisasi (*standarization*), kemitraan pemasok (*supplier partnership*), perbaikan secara gambaran besar (*big picture improvement*), otomasi dan atau mekanisasi (*automation and or mechanization*) [14].

2.6. Pemodelan Bisnis Proses Yang Baru (*To-Be*)

Hasil yang telah didapatkan pada perbaikan bisnis proses dapat dijadikan gambaran dalam pembuatan bisnis proses (*to-be*). Pemodelan bisnis proses (*to-be*) juga akan dibuat dengan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler. Pemodelan bisnis proses (*to-be*) dilakukan agar dapat membuat rekomendasi bisnis proses yang baru dan lebih optimal dibandingkan dengan pemodelan bisnis proses (*as-is*).

2.7. Simulasi Bisnis Proses Yang Baru (*To-Be*)

Simulasi bisnis proses (*to-be*) didapatkan dari hasil pemodelan bisnis proses (*to-be*) yang dibantu dengan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler, dan selanjutnya akan melakukan simulasi bisnis proses (*to-be*) dengan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler agar mendapatkan hasil *validation process* dan *time analysis*. Simulasi bisnis proses (*to-be*) harus memiliki hasil yang lebih baik dibandingkan simulasi bisnis proses (*as-is*).

2.8. Hasil Perbandingan Simulasi Bisnis Proses Saat Ini (*As-Is*) dan Yang Baru (*To-Be*)

Hasil perbandingan simulasi bisnis proses (*as-is*) dan (*to-be*) dilakukan agar dapat memperoleh hasil perbandingan pada *validation process* dan *time analysis*. Hasil tersebut akan dilihat, apakah bisnis proses yang baru (*to-be*) mempunyai hasil yang lebih baik dibandingkan bisnis proses saat ini (*as-is*).

2.9. Kesimpulan Dan Saran

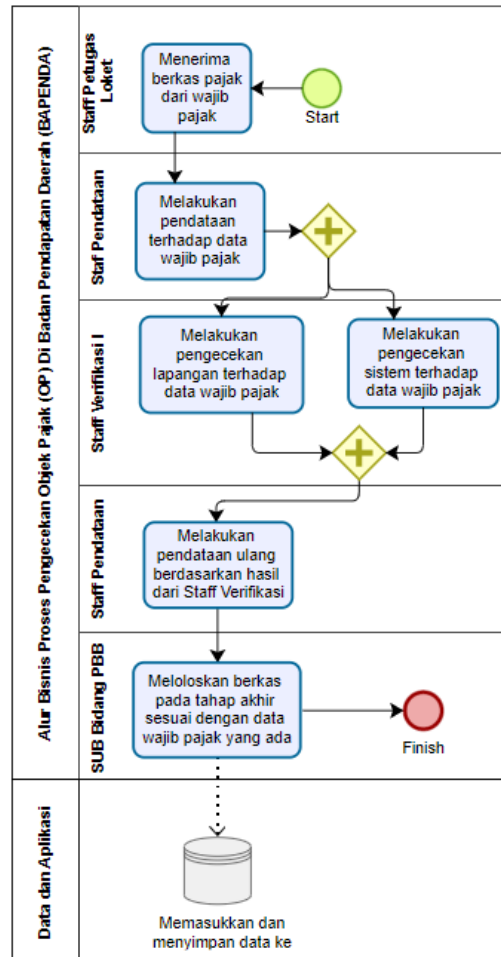
Pada tahap ini diharapkan penelitian ini menjawab masalah yang ingin di teliti. Penulis juga ingin memberikan saran kepada organisasi tempat penelitian ini dilakukan yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, agar dapat melakukan adaptasi terkait bisnis proses yang telah dilakukan oleh peneliti, dan juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja terhadap organisasi tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Identifikasi Tahapan Proses

3.1.1. Pemodelan Bisnis Proses Saat Ini (As-Is)

Bisnis proses saat ini (as-is) memiliki 6 komponen yaitu Staff Penjaga Loker, Staff Pendataan, Staff Verifikasi I, Staff Pendataan, Sub Bidang PBB, Data dan Aplikasi. Bisnis proses saat ini (as-is) didapatkan berdasarkan bisnis proses pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Untuk melihat lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.1. Dibawah ini.



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 3.1. Pemodelan Bisnis Proses Saat Ini (As-Is)

3.2. Evaluasi Efisiensi

3.2.1. Simulasi Bisnis Proses Saat Ini (As-Is)

3.2.1.

Tabel 3.1. Hasil Simulasi Bisnis Proses Saat Ini (As-Is)

Pengecekan Objek Pajak Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang			
Time Analysis		Resoruce Utilization	
Number of Processes Started	60	Staff Petugas Loker	100,00%
Number of Processes Completed	10	Staff Pendataan	13,00%
Minimum of Processing Time	9d	Staff Verifikasi I	91,67%
Maximum of Processing Time	29d 23h 51m	SUB Bidang PBB	33,33%
Mean of Processing Time	19d 11h 55m 30s		

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel 3.1. Menjelaskan bahwa setelah dilakukan simulasi pada bisnis proses (as-is) pengecekan objek pajak Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, didapatkan hasil simulasi bisnis proses saat ini (as-is) sebagai berikut :

1. Proses pajak yang masuk sebanyak 60 berkas dalam periode selama 1 bulan.
2. Proses pajak yang selesai sebanyak 10 berkas dalam periode selama 1 bulan.
3. Proses membutuhkan waktu minimal selama 9 hari, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
4. Proses membutuhkan waktu maksimal selama 29 hari 23 jam 51 menit, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
5. Proses membutuhkan rata-rata waktu selama 19 hari 11 jam 55 menit 30 detik, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
6. Staff Petugas Loker mendapatkan persen tertinggi/ di urutan nomor 1 sebesar 100,00% dan melakukan tugas yang paling banyak.
7. Staff Verifikasi I mendapatkan persen di urutan nomor 2 sebesar 91,67% dan melakukan tugas yang banyak.
8. SUB Bidang PBB mendapatkan persen di urutan nomor 3 sebesar 33,33% dan melakukan tugas sedikit.
9. Staff Pendataan mendapatkan persen terendah / di urutan nomor 4 sebesar 13,00% dan melakukan tugas yang paling sedikit.

3.3. Identifikasi Masalah

3.3.1. Permasalahan Pada Bisnis Proses

Sebelum memberikan rekomendasi perbaikan bisnis proses, ada baiknya agar melihat permasalahan apa saja yang ada pada bisnis proses (*as-is*) berdasarkan hasil simulasi yang ada pada tabel 3.1. Dengan melakukan analisa hasil dari simulasi bisnis proses (*as-is*) tersebut, yang mana nantinya akan mendapatkan beberapa permasalahan yang ada pada bisnis proses (*as-is*) tersebut. Berikut adalah beberapa permasalahan yang didapatkan :

1. Terdapat duplikasi proses pada Staff Pendataan.
2. Kekurangan Staff Penjaga Loker.
3. Memiliki waktu proses yang lama pada Staff Verifikasi I pada bisnis proses “Melakukan pengecekan lapangan terhadap data wajib pajak”.
4. Sebaiknya melakukan penambahan bisnis proses pada Staff Verifikasi I.
5. Terdapat bisnis proses yang kompleks pada Staff Verifikasi I.
6. Kekurangan Staff Verifikasi I.

3.3.2. Rancangan Perbaikan Bisnis Proses

Setelah melakukan analisa permasalahan, maka ditemukanlah permasalahan pada beberapa proses yang berpotensi dapat menghambat Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang dalam mendapatkan hasil yang maksimal. Bisnis proses inilah yang nantinya akan diperbaiki dengan melakukan rekomendasi perbaikan bisnis proses, sehingga terbentuklah bisnis proses yang baru agar dapat mengatasi permasalahan pada bisnis proses saat ini (*as-is*). Sebelum melakukan rekomendasi perbaikan bisnis proses, ada baiknya jika melakukan rancangan perbaikan bisnis proses terlebih dahulu. Yang nantinya hasil dari rancangan perbaikan bisnis proses tersebut akan dijadikan sebagai acuan dalam memberikan rekomendasi perbaikan bisnis dengan menggunakan *12 Tools Streamlining*. Berikut adalah rancangan perbaikan bisnis proses yang didapatkan :

1. Melakukan penghapusan duplikasi bisnis proses pada Staff Pendataan.
2. Melakukan penambahan jumlah staff pada Staff Penjaga Loker.
3. Mengurangi waktu proses pada Staff Verifikasi I pada bisnis proses “Melakukan pengecekan lapangan terhadap data wajib pajak”.
4. Melakukan penambahan bisnis proses pada Staff Verifikasi I yaitu “Melakukan penginputan ulang terhadap hasil pengecekan secara sistem dan lapangan”.
5. Melakukan penyederhanaan 2 bisnis proses yang ada pada Staff Verifikasi I menjadi “Melakukan pengecekan secara sistem dan lapangan terhadap data wajib pajak”.
6. Melakukan penambahan jumlah staff pada Staff Verifikasi I.

3.3.3. Rekomendasi Perbaikan Bisnis Proses

Berdasarkan hasil dari rancangan perbaikan bisnis proses, maka dibuatlah rekomendasi perbaikan bisnis proses dengan menggunakan 12 *Tools Streamlining* yang terdapat pada fase metode *Business Process Improvement* (BPI). Rekomendasi perbaikan bisnis proses didapati dengan cara menentukan aktivitas awal dan nantinya akan menentukan tipe *Streamlining* apa saja yang akan dipakai dalam melakukan rekomendasi bisnis proses. Pada tabel 3.2. Berikut akan dijelaskan mengenai rekomendasi bisnis proses yang didapatkan.

Tabel 3.2. Rekomendasi Perbaikan Bisnis Proses

No.	Proses Bisnis Awal	Proses Bisnis Rekomendasi	Jenis Streamlining
1.	Melakukan pendataan terhadap data wajib pajak Melakukan pendataan ulang berdasarkan hasil dari Staff Verifikasi I	Melakukan pendataan terhadap data wajib pajak	Duplication Elimination
2.	Kekurangan staff pada Staff Penjaga Locket	Menambah jumlah staff yang ada sehingga mencukupi pada Staff Penjaga Locket	Upgrading (dalam sisi staff)
3.	Memiliki waktu proses yang tergolong cukup lama pada proses bisnis Staff Verifikasi I	Mengurangi waktu proses yang ada pada proses bisnis Staff Verifikasi I	Process Cycle Time Reduction
4.	-	Melakukan pendataan ulang terhadap hasil pengecekan secara sistem dan lapangan	Real Value Added
5.	Melakukan pengecekan lapangan terhadap data wajib pajak Melakukan pengecekan sistem terhadap data wajib pajak	Melakukan pengecekan sistem dan lapangan terhadap data wajib pajak	Simplification
6.	Kekurangan staff pada Staff Verifikasi I	Menambah jumlah staff yang ada sehingga mencukupi pada Staff Verifikasi I	Upgrading (dalam sisi staff)

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Penentuan jenis *Streamlining Duplication Elimination* pada Staff Pendataan yaitu “Melakukan pendataan terhadap data wajib pajak” dan “Melakukan pendataan ulang berdasarkan hasil dari Staff Verifikasi I”. Tujuan dilakukannya *Duplication Elimination* adalah dikarenakan bisnis proses yang dilakukan secara berulang dapat memakan waktu yang cukup lama. Dan juga mengenai pendataan ulang, itu seharusnya bisa dilakukan sendiri oleh Staff Verifikasi I dalam melakukan pendataan ulang tanpa harus dilakukan oleh Staff Pendataan.

Lalu terdapat *Streamlining Upgrading* pada beberapa bisnis proses awal. *Streamlining Upgrading* dapat digunakan dalam meningkatkan dalam sisi staff, dikarenakan pada Staff Petugas Locket dan Staff Verifikasi I mengalami kekurangan sumber daya manusia. *Streamlining Upgrading* tidak hanya dapat meningkatkan dari sisi staff, namun juga bisa meningkatkan dalam sisi waktu ataupun proses bisnis nya itu sendiri. Tujuan dilakukannya *Upgrading* dalam sisi staff adalah dengan adanya sumber daya manusia yang cukup, maka akan dapat membuat bisnis proses tersebut tidak menjadi terhambat dan dapat dikerjakan dengan lebih efektif dan efisien,

Untuk bisnis proses yang memiliki waktu proses cukup lama, maka dapat menggunakan *Streamlining Process Cycle Time Reduction* yang dapat mengurangi waktu proses yang ada. Seperti pada bisnis proses yang ada di Staff Verifikasi I yang memiliki waktu proses yang cukup lama. Tujuan dilakukannya *Process Cycle Time Reduction* adalah jika waktu proses nya dikurangi, maka bisnis proses tersebut akan dapat dikerjakan dengan lebih efektif dan efisien.

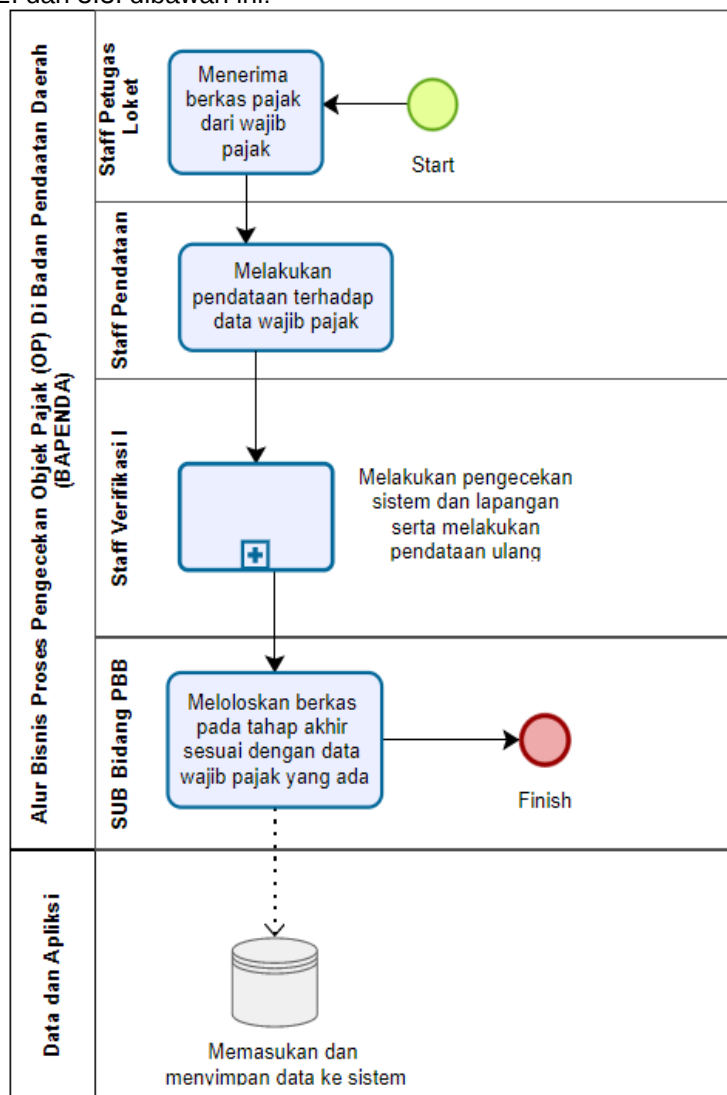
Lalu terdapat *Streamlining Real Value Added* pada “Melakukan penginputan ulang terhadap hasil pengecekan secara sistem dan lapangan”. *Streamlining Real Value Added* dapat digunakan dalam menambahkan aktivitas dalam sebuah bisnis proses. Penambahan dilakukan agar dapat menghasilkan *value* yang akan didapati secara langsung. Penambahan juga dapat memenuhi kepuasan yang ada pada *customer*. Tujuan dilakukannya *Real Value Added* adalah jika agar tidak terjadi duplikasi proses pada Staff Pendataan, yang menyebabkan Staff Pendataan harus menginputkan hasil pendataan ulang. Yang mana hal tersebut juga dapat dilakukan oleh Staff Verifikasi I itu sendiri.

Dan juga terdapat *Streamlining Simplification* yang dapat membuat bisnis proses yang kompleks menjadi lebih simpel, seperti pada bisnis proses yang ada pada Staff Verifikasi I pada "Melakukan pengecekan lapangan terhadap data wajib pajak" dan "Melakukan pengecekan sistem terhadap data wajib pajak" menjadi "Melakukan pengecekan sistem dan lapangan terhadap data wajib pajak". Tujuan dilakukannya *Simplification* adalah dikarenakan proses tersebut adalah proses yang sama, hanya ada sedikit pembeda yaitu tempat pengecekannya itu sendiri. Dan juga lebih baik jika proses tersebut disederhanakan dan digabung menjadi 1 agar dapat lebih efektif dan efisien.

3.4. Rekomendasi Perbaikan

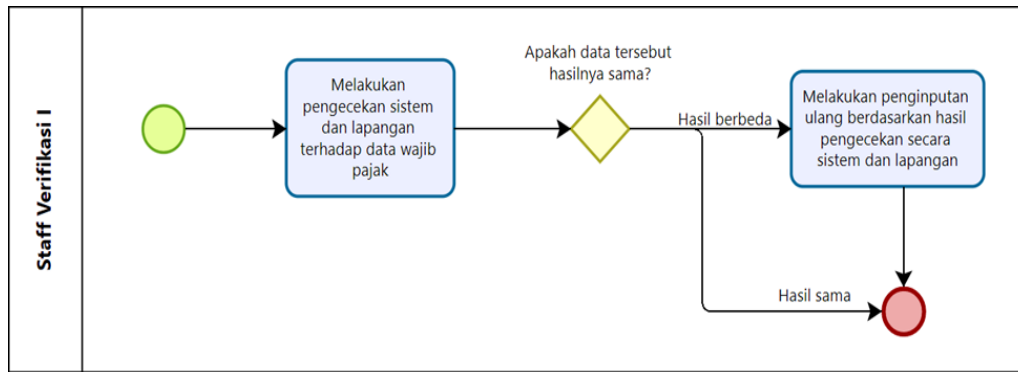
3.4.1. Pemodelan Bisnis Proses Yang Baru (To-Be)

Setelah didapatkan hasil dari rekomendasi perbaikan bisnis proses menggunakan *Tools Streamlining*. Maka didapatkanlah pemodelan bisnis proses yang baru (*to-be*). Bisnis proses yang baru (*to-be*) memiliki 5 komponen yaitu Staff Penjaga Loker, Staff Pendataan, Staff Verifikasi I, Sub Bidang PBB, Data dan Aplikasi. Untuk melihat lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.2. dan 3.3. dibawah ini:



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 3.2. Pemodelan Bisnis Proses Yang Baru (To-Be)



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 3.3. Alur Bisnis Proses Staff Verifikasi I

3.4.2. Simulasi Bisnis Proses Yang Baru (To-Be)

Tabel 3.3. Hasil Simulasi Bisnis Proses Yang Baru (To-Be)

Pengecekan Objek Pajak Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang			
Time Analysis		Resoruce Utilization	
Number of Processes Started	60	Staff Petugas Loker	80,00%
Number of Processes Completed	60	Staff Pendataan	80,00%
Minimum of Processing Time	6d	Staff Verifikasi I	80,00%
Maximum of Processing Time	24d 23h 3m	SUB Bidang PBB	80,00%
Mean of Processing Time	15d 11h 31m 30s		

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel 3.3. menjelaskan bahwa setelah dilakukan simulasi pada bisnis proses (to-be) pengecekan objek pajak Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, didapatkan hasil *time analysis* sebagai berikut :

1. Proses pajak yang masuk sebanyak 60 berkas dalam periode selama 1 bulan.
2. Proses pajak yang selesai sebanyak 60 berkas dalam periode selama 1 bulan.
3. Proses membutuhkan waktu minimal selama 6 hari, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
4. Proses membutuhkan waktu maksimal selama 24 hari 23 jam 3 menit, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
5. Proses membutuhkan rata-rata waktu selama 15 hari 11 jam 31 menit 30 detik, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
6. Staff Petugas Loker mendapatkan persen sebesar 80,00% dan melakukan tugas dengan sama rata.
7. Staff Pendataan mendapatkan persen sebesar 80,00% dan melakukan tugas dengan sama rata.
8. Staff Verifikasi I mendapatkan persen sebesar 80,00% dan melakukan tugas dengan sama rata.
9. SUB Bidang PBB mendapatkan persen sebesar 80,00% dan melakukan tugas dengan sama rata.

3.4.3. Hasil Perbandingan Simulasi Bisnis Proses Saat Ini (As-Is) dan Yang Baru (To-Be)

Tabel 3.4. Perbandingan Hasil Time Analysis

Pengecekan Objek Pajak Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)	As Is	To Be
Number of Processes Started	60	60
Number of Processes Completed	10	60
Minimum of Processing Time	9d	6d
Maximum of Processing Time	29d 23h 51m	24d 23h 3m
Mean of Processing Time	19d 11h 55m 30s	15d 11h 31m 30s

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel 3.4. menjelaskan bahwa setelah dilakukan simulasi pada bisnis proses *as-is* dan *to-be* didapatkan hasil *time analysis* sebagai berikut :

1. Proses pajak yang masuk pada bisnis proses (*as-is*) sebanyak 60 berkas dan pada bisnis proses (*to-be*) sebanyak 60 berkas dalam periode selama 1 bulan.
2. Proses pajak yang selesai pada bisnis proses (*as-is*) sebanyak 10 berkas dan pada bisnis proses (*to-be*) sebanyak 60 berkas dalam periode selama 1 bulan.
3. Pada bisnis proses (*as-is*) membutuhkan waktu minimal selama 9 hari dan pada bisnis proses (*to-be*) membutuhkan waktu minimal selama 6 hari, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
4. Pada bisnis proses (*as-is*) membutuhkan waktu maksimal selama 29 hari 23 jam 51 menit dan pada bisnis proses (*to-be*) membutuhkan waktu maksimal selama 24 hari 23 jam 3 menit, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
5. Pada bisnis proses (*as-is*) membutuhkan rata-rata waktu selama 19 hari 11 jam 55 menit 30 detik dan pada bisnis proses (*to-be*) membutuhkan waktu selama 15 hari 11 jam 31 menit 30 detik, dalam penyelesaian pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
6. Pada kesimpulannya bisnis proses (*to-be*) memiliki selisih waktu yang lumayan signifikan dalam menjalankan proses nya dibandingkan bisnis proses (*as-is*).

Tabel 3.5. Perbandingan Hasil *Resource Utilization*

<i>Resource Utilization</i>	<i>As Is</i>	<i>Resource Utilization</i>	<i>To Be</i>
Staff Petugas Loker	100,00%	Staff Petugas Loker	80,00%
Staff Pendataan	13,00%	Staff Pendataan	80,00%
Staff Verifikasi I	91,67%	Staff Verifikasi I	80,00%
SUB Bidang PBB	33,33%	SUB Bidang PBB	80,00%

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel 3.5. menjelaskan bahwa setelah dilakukan simulasi pada bisnis proses *as-is* dan *to-be* didapatkan hasil *resource utilization* sebagai berikut :

1. Pada bisnis proses (*as-is*) Staff Petugas Loker mendapatkan persen tertinggi/ di urutan nomor 1 sebesar 100,00% dan melakukan tugas yang paling banya. Namun pada bisnis proses (*to-be*) Staff Petugas Loker mendapatkan persen sebesar 80,00% dan melakukan tugas dengan sama rata.
2. Pada bisnis proses (*as-is*) Staff Verifikasi I mendapatkan persen di urutan nomor 2 sebesar 91,67% dan melakukan tugas yang banyak. Namun pada bisnis proses (*to-be*) Staff Verifikasi I mendapatkan persen sebesar 80,00 dan melakukan tugas sama rata
3. Pada bisnis proses (*as-is*) SUB Bidang PBB mendapatkan persen di urutan nomor 3 sebesar 33,33% dan melakukan tugas sedikit. Namun pada bisnis proses (*to-be*) SUB Bidang PBB mendapatkan persen sebesar 80,00% dan melakukan tugas dengan sama rata.
4. Pada bisnis proses (*as-is*) Staff Pendataan mendapatkan persen terendah / di urutan nomor 4 sebesar 13,00% dan melakukan tugas yang paling sedikit. Namun pada bisnis proses (*to-be*) Staff Pendataan mendapatkan persen sebesar 80,00% dan melakukan tugas dengan sama rata.
5. Pada kesimpulannya bisnis proses (*to-be*) dengan bisnis proses (*as-is*), memiliki kenaikan dan penurunan terhadap kegunaan pada masing-masing *resource* nya. Namun bisa didapatkan bahwa pada bagian bisnis proses (*to-be*) semua kegunaan pada *resource* nya itu sama rata.

4.Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap bisnis proses pengecekan objek pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Pada saat dilakukannya analisis, ditemukannya sebuah permasalahan yaitu, bisnis proses (*as-is*) terbilang memiliki waktu proses yang cukup lama, kekurangan staff pada bagian tertentu, dan juga memakan waktu yang lumayan dalam proses nya. Namun dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dan bantuan aplikasi Bizagi Modeler, menunjukkan bahwa adanya potensi

peningkatan efisiensi bisnis proses tersebut, baik dari segi waktu, orang dan juga produktivitas dalam segi proses nya.

Penulis juga menggunakan *Streamlining* yang merupakan salah satu fase dari *Business Process Improvement* (BPI). *Streamlining* didapatkan dari hasil rekomendasi perbaikan bisnis proses yang baru (*to-be*) berdasarkan hasil dari simulasi bisnis proses saat ini (*as-is*). Terdapat 6 *Streamlining* yang digunakan dalam membuat bisnis proses yang baru (*to-be*). Dengan Menggunakan *Streamlining* dapat membuat signifikan terhadap bisnis proses yang baru (*to-be*) dimulai dari waktu pengecekan objek pajak yang lebih cepat dibandingkan bisnis proses saat ini (*as-is*) dan juga dengan bisnis proses yang baru (*to-be*) diharapkan dapat meningkatkan kepuasan setiap wajib pajak yang ingin melakukan pengecekan objek pajak.

Dalam penelitian ini juga ditunjukkan hasil simulasi terhadap bisnis proses saat ini (*as-is*) dan juga bisnis proses yang baru (*to-be*). Simulasi tersebut dapat digunakan dengan bantuan dari aplikasi Bizagi Modeler. Hasil simulasi tersebut ialah berupa data dari *time analysis* dan *resource utilization* terhadap bisnis proses saat ini (*as-is*) dan bisnis proses yang baru (*to-be*). Dengan hasil simulasi tersebut dapat dikatakan bahwa bisnis proses yang baru (*to-be*) membutuhkan waktu proses yang lebih singkat, membuat sama rata persentase pekerjaan per bagian, dan juga dapat meningkatkan kepuasan setiap wajib pajak dibandingkan dengan bisnis proses saat ini (*as-is*).

Referensi

- [1] L. Setiyani, G. T. Liswadi, and A. Maulana, "Proses Pengembangan Proses Bisnis Transaksi Penjualan pada Toko Erni Karawang," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16, no. 4, pp. 39–45, 2022.
- [2] M. A. Supit, S. Pratasik, Q. C. Kainde, and S. Kumajas, "PEMODELAN PROSES BISNIS DENGAN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT NOTATION PADA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI MANADO," *EduTIK. Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 1, no. 6, 2021.
- [3] M. Naufaldy, F. Akbar, Y. T. Mursityo, L. Fanani, and P. Korespondensi, "PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (STUDI KASUS: KEUANGAN PADA LINDA CABLE)," *Jurnal Sistem Informasi Teknologi Informasi, dan Edukasi Sistem Informasi (JUST-SI)*, vol. 3, no.1, pp. 20-28, 2022.
- [4] P. A. Bagaskara, N. Y. Setiawan, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis dengan menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) pada PT. Andynni Chitta Sejahtera," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 8, pp. 7635-7641, 2019.
- [5] J. Hutagalung, N. Y. Setiawan, and R. I. Rokhmawati, "Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Penginapan Griya Brawijaya)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 7, pp. 6912-6919, 2019.
- [6] L. Setiyani and R. Rachmawati, "PEMODELAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT APLIKASI ANTRIAN PENGAMBILAN STNK (STUDI KASUS: KANTOR KEJAKSAAN KARAWANG)," *Just IT. Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 11, no. 2, pp. 1-7, 2021.
- [7] N. Rizqi, U. Hidayati, T. A. Ramadhan, and M. A. Yaqin, "Simulasi Proses Bisnis Pondok Pesantren Menggunakan Anylogic Berdasarkan Metode Business Process Improvement (BPI)," *J. Ris. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 5, no. 0341, pp. 138–146, 2020.
- [8] N. Wayan et al., "ANALISIS DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS SISTEM TERINTEGRASI PEMBAYARAN UANG KULIAH DENGAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) PADA UNIVERSITAS X," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 2, pp. 411–420, 2023.
- [9] I. Rahmatillah and D. F. Farhatinnisa, "Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Divisi Kasir Supermarket X," *Jurnal Teknik Industri*, vol. 8, no. 2, 2022.

- [10] Sutandi, "Perbaikan Proses Bisnis Logistik Sampah di Kota Cirebon Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)," *Jurnal Logistik Indonesia*, vol. 4, no. 1, pp. 64-73, 2020.
- [11] S. Wibowo, N. Y. Setiawan, and B. T. Hanggara, "Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus Divisi Simpan Pinjam KPRI UB)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 10, pp. 4363-4372, 2021.
- [12] A. Cahya Nugraha, B. T. Hanggara, and N. Y. Setiawan, "Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Proyek Palapa Ring (PARING) Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 4, no.3, pp. 712-722, 2020.
- [13] F. Hidayah and A. Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar, "69 Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) (Studi Kasus Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar)," *BRILIANT J. Ris. dan Konseptual*, vol. 5, no. 1, pp. 69–76, 2020.
- [14] I. S. Anggraini, Y. T. Mursityo, and N. Y. Setiawan, "Perbaikan Proses Bisnis Layanan Perkreditan Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) Dengan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) Pada PT. BPR Bina Reksa Karyaartha Pare," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 4, no.9, pp. 3135-3142, 2020.