

**ANALISIS DAN PEMODELAN ALUR KERJA (WORKFLOW) PADA
PEMBAYARAN PAJAK PERHOTELAN ONLINE, (STUDI KASUS DI
DISPENDA KOTA MALANG)**

SKRIPSI

LABORATORIUM SISTEM INFORMASI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer**



Disusun Oleh :

PATRIA LUDI PERMANA

105060807111006

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

PROGRAM TEKNOLOGI INFORMASI DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS DAN PEMODELAN ALUR KERJA (WORKFLOW) PADA
PEMBAYARAN PAJAK PERHOTELAN ONLINE, (STUDI KASUS DI
DISPENDA KOTA MALANG)**

SKRIPSI

LABORATORIUM SISTEM INFORMASI

Untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai gelar Sarjana Komputer



Disusun Oleh :

PATRIA LUDI PERMANA

105060807111006

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.S.
NIP. 19800228 200604 1 001

Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D
NIK. 740719 06 1 1 0079

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS DAN PEMODELAN ALUR KERJA (WORKFLOW) PADA
PEMBAYARAN PAJAK PERHOTELAN ONLINE, (STUDI KASUS DI
DISPENDA KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Patria Ludi Permana

105060807111006

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 23 Oktober 2014

Penguji I

Penguji II

Himawat Aryadita, ST., M.Sc.

NIP. 19801018 200801 1 003

Drs. Marji, M.T.

NIP. 19670801 199203 1 001

Penguji III

Adharul Muttaqin, ST., MT.

NIP. 19760121 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika/Ilmu Komputer

Drs. Marji, M.T.

NIP. 19670801 199203 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

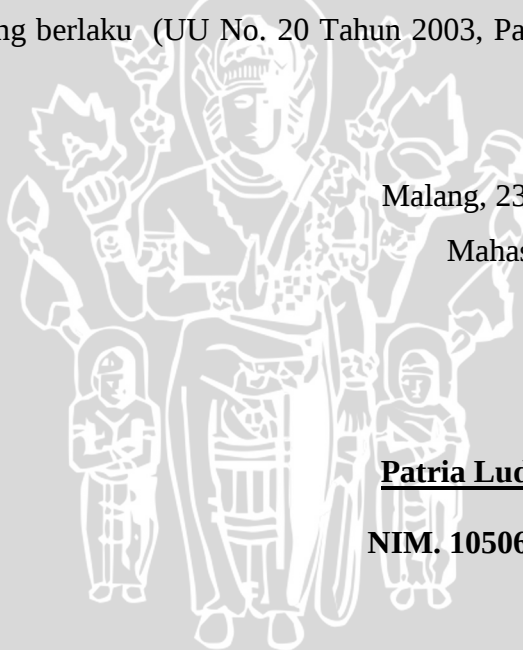
Apabila ternyata dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-perundangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 23 Oktober 2014

Mahasiswa,

Patria Ludi Permana

NIM. 105060807111006



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasa dari berbagai pihak dan berkah Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.S selaku dosen pembimbing I yang telah bijaksana dan sabar dalam membimbing dan menyalurkan ilmu kepada penulis serta semua waktu dan nasehat yang telah diberikan selama proses pengerjaan skripsi ini.
2. Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc, Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana dan sabar dalam membimbing dan menyalurkan ilmu kepada penulis serta semua waktu dan nasehat yang telah diberikan selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Suprpto, ST., MT selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan nasehat, bimbingan, saran, dan dukungan selama penulis menuntut ilmu.
4. Drs. Marji, MT selaku Ketua Program Studi Ilmu Komputer di Program Teknologi Informasi & Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang.
5. Bapak Willstar Sinaga yang telah banyak membantu selama pelaksanaan riset di Dispenda Kota Malang.
6. Ibu Lisa Masita yang telah banyak membantu selama pelaksanaan riset di Hotel Pelangi I Malang
7. Bapak Ivan yang telah banyak membantu selama pelaksanaan riset di UB Hotel Malang
8. Seluruh staf dan karyawan Dispenda Kota Malang, Hotel Pelangi I Malang, dan UB Hotel Malang.

9. Kedua orang tua tercinta Bapak Siswo dan Ibu Yayuk Sriwinarni, serta kakak Shinta Tesiswati atas segala nasehat, semangat, motivasi, kasih sayang, doa dan dukungan yang amat sangat luar biasa dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Dyah Puspitarini atas segala motivasi, dukungan, dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman 1 proyek skripsi yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman Informatika Farhan Nurfadeli, Yurika Caesarita, Diah Arum, Zulkarnaen, Almira Syawli, Vicky Tria yang selalu memberikan semangat, dorongan, dan bantuan pikiran.
13. Teman-teman seluruh angkatan 2010 yang terlalu banyak bila disebutkan, terima kasih atas semuanya.
14. Teman-teman Kav 97 Reza Bayu, Ega Diananda, Aif Bagus, dan Mbak Mar atas semangat, doa, dan dukungannya.
15. Seluruh staf akademik dan karyawan Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang selalu bersama dalam perjalanan mencari Ilmu.

Semoga segala pertolongan dan kebaikan semuanya mendapatkan berkah dan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diperlukan untuk memperbaiki mutu penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, Oktober 2014

Penulis

ABSTRAK

Patria Ludi Permana. 2014. Analisis Dan Pemodelan Alur Kerja (workflow) Pada Pembayaran Pajak Perhotelan Online, (Studi Kasus di Dispenda Kota Malang). Skripsi Program Studi Informatika, Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Brawijaya. Pembimbing : Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.S dan Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc, Ph.D.

Pajak asli daerah merupakan sumber pembiayaan yang paling penting untuk pembangunan dan kemajuan suatu daerah. Untuk memaksimalkan hasil pajak daerah diperlukan manajemen pembayaran pajak yang sesuai dengan ketentuan perpajakan dan diharapkan mempertahankan keinginannya untuk meraih laba dan likuiditas. Namun dalam pembayaran pajak tersebut masih kurang efektif, efisien, dan transparan. Penelitian ini menggunakan model Petri net untuk menggambarkan proses bisnis pembayaran pajak agar mudah memahami *task* yang ada dalam proses bisnis. Untuk mengidentifikasi proses bisnis yang ada saat ini, maka dilakukan analisis *fit/gap* pada proses bisnis tersebut dan mengusulkan proses bisnis yang baru. Perbaikan proses bisnis ini menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Metode BPI ini akan menghasilkan proses bisnis usulan dengan melakukan analisis *streamlining* terhadap proses bisnis saat ini. Kesimpulan dari penelitian ini berupa proses bisnis pembayaran pajak usulan dengan efisiensi sebesar 95,8% dan menghemat waktu 280 menit dari proses saat ini.

Kata kunci : *petri net, fit gap, business process improvement, streamlining*, proses bisnis

ABSTRACT

Patria Ludi Permana. 2014. *Analysis and Modeling Workflow in Hotel Tax Payments Online. (Case Study : Dispenda Malang. Undergraduate thesis of Informatic study program, Information Technology and Computer Science Program. Advisor : Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.S and Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc, Ph.D.*

The original tax area is the most important source of financing for the development and progress of a region. To maximize the results of the management of local taxes required payment of taxes in accordance with the provisions of taxation and is expected to retain his desire to make a profit and liquidity. However, the payment of such tax is less effective, efficient, and transparent. This study uses Petri-net models to describe business processes tax payments to be easy to understand the task that is in the business process. To identify business processes existing, the analysis fit / gap on the business processes and propose new business processes. This business process improvement using the Business Process Improvement (BPI). This method will produce BPI business process streamlining proposals by analyzing the current business processes. The conclusion of this research is a business process with a proposed tax payments amounted to 95.8% efficiency and save time 280 minutes from the current process.

Keywords : petri net, fit gap, business process improvement, streamlining, business process

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kota Malang.....	5
2.2. Pendapatan Asli Daerah (PAD).....	5
2.3. Kontribusi Pajak Daerah	6
2.4. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah.....	8
2.5. Penagihan Pajak.....	8
2.6. Proses Bisnis	10
2.7. Manajemen Alur kerja (<i>workflow</i>)	11
2.8. Classic Petri Net	12
2.8.1 Adding Colour	12
2.8.2 Adding Time	12
2.8.3 Adding Hierarchy.....	13
2.9 High-level Petri Net.....	13

	x
2.9.1 Task, Resource, Resource Class, Document.....	13
2.9.2 Resource Manager	13
2.9.3 Procedure, Control Activity	13
2.9.4 Job, Job State, Job Identification, Job Attributes.....	14
2.9.5 Alur kerja, Sistem Manajemen Alur kerja	14
2.9.6 Routing.....	14
2.9.7 Triggering	14
2.10 Analisa Fit/Gap	14
2.10.1 Definisi Analisa Fit/Gap	14
2.10.2 Tujuan Analisis Fit/Gap.....	15
2.10.3 Ranking Requirements.....	15
2.10.4 Degree of Fit	16
2.11 Definisi Business Process Improvement.....	16
2.11.1 Manfaat Business Process Improvement	17
2.11.2 Metode Dalam fase-fase Business Process Improvement	17
2.12 WoPed (Workflow Petri Net Designer).....	19
2.12.1 Definisi WoPed.....	19
2.12.2 Fitur Fungsional	20
2.12.3 Screenshots	21
2.12.4 Future Plans	23
BAB III METODOLOGI	24
3.1. Metodologi Penelitian	24
3.1.1 Studi Pustaka dan Perumusan Masalah.....	24
3.1.2 Pengumpulan Data	25
3.1.3 Analisis Proses Bisnis Saat Ini.....	25
3.1.4 Perbaikan Proses Bisnis	25
3.1.5 Analisis <i>fit/gap</i>	26
3.1.6 Pemodelan Proses Bisnis Usulan	26
3.1.7 Demonstrasi	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PROSES BISNIS.....	27
4.1 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini menggunakan Petri Net	27
4.1.1 Proses Melaporkan Penerimaan Pajak	28
4.1.2 Proses Mengecek SPTPD	30

4.1.3 Proses Menetapkan Pajak	31
4.1.4 Proses Membayar Pajak.....	34
4.1.5 Proses Menerima Pembayaran Pajak.....	35
4.2 Tindakan Perbaikan Sebagai Improvement Dari Proses Bisnis	36
4.2.1 Streamlining.....	36
4.2.2 Analisis Fit/gap	37
4.3 Pemodelan Proses Bisnis Usulan	42
4.3.1 Melaporkan Penerimaan Pajak	42
4.3.2 Mengecek SPTPD.....	45
4.3.3 Menetapkan Pajak.....	47
4.3.4 Membayar Pajak	49
4.3.5 Menerima Pembayaran Pajak	51
BAB V DEMONSTRASI PERBANDINGAN PROSES BISNIS	54
5.1 Perbandingan Proses Melaporkan Penerimaan Pajak Saat ini dan Usulan	54
5.2 Perbandingan Proses Membayar Pajak Saat ini dan Usulan.....	57
5.3 Perbandingan Proses Mengecek SPTPD Saat ini dan Usulan.....	60
5.4 Perbandingan Proses Melakukan Penetapan Pajak Saat ini dan Usulan ..	63
5.5 Perbandingan Proses Menerima Pembayaran Pajak Saat ini dan Usulan	66
5.6 Implementasi	68
5.7 Tabel Perbandingan Keseluruhan Proses Saat ini dan Proses Usulan.....	69
BAB VI PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Graphical Editor	21
Gambar 2.2 Fungsi Editing	21
Gambar 2.3 Configuration Dialog	22
Gambar 2.4 Interactive Token Game	22
Gambar 2.5 Built-in user manual	23
Gambar 3.1 Langkah Penelitian	24
Gambar 3.2 Interface WoPed	26
Gambar 4.2 Petri Net proses bisnis saat ini melaporkan penerimaan pajak	29
Gambar 4.3 Petri Net proses bisnis saat ini mengecek SPTPD	31
Gambar 4.4 Petri Net proses bisnis saat ini menetapkan pajak	33
Gambar 4.5 Petri Net proses bisnis saat ini membayar pajak	34
Gambar 4.6 Petri Net proses bisnis saat ini menerima pembayaran pajak	36
Gambar 4.7 Diagram <i>fit/gap</i> teknik perbaikan <i>Bureucracy Elimination</i>	38
Gambar 4.8 Diagram <i>fit/gap</i> teknik perbaikan <i>Automation</i>	40
Gambar 4.9 Diagram <i>fit/gap</i> teknik perbaikan <i>Simplification</i>	41
Gambar 4.10 Petri Net proses bisnis usulan melaporkan penerimaan pajak	44
Gambar 4.11 Petri Net proses bisnis usulan mengecek SPTPD	47
Gambar 4.12 Petri Net proses bisnis usulan menetapkan pajak	49
Gambar 4.13 Petri Net proses bisnis usulan membayar pajak	51
Gambar 4.14 Petri Net proses bisnis usulan menerima pembayaran pajak	53
Gambar 5.1 Petri Net proses bisnis saat ini melaporkan penerimaan pajak	54
Gambar 5.2 Deskripsi proses bisnis saat ini melaporkan penerimaan pajak	55
Gambar 5.3 Petri Net proses bisnis usulan melaporkan penerimaan pajak	56
Gambar 5.4 Deskripsi proses bisnis usulan melaporkan penerimaan pajak	56
Gambar 5.5 Petri Net proses bisnis saat ini membayar pajak	57
Gambar 5.6 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via transfer bank	58
Gambar 5.7 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via kurir	58
Gambar 5.8 Petri Net proses bisnis usulan membayar pajak	59
Gambar 5.9 Deskripsi proses bisnis usulan membayar pajak	59
Gambar 5.10 Petri Net proses bisnis saat ini mengecek SPTPD	60
Gambar 5.11 Deskripsi proses bisnis saat ini mengecek SPTPD	61

Gambar 5.12 Petri Net proses bisnis usulan mengecek SPTPD	61
Gambar 5.13 Deskripsi proses bisnis usulan mengecek SPTPD.....	62
Gambar 5.14 Petri Net proses bisnis saat ini melakukan penetapan pajak.....	63
Gambar 5.15 Deskripsi proses bisnis saat ini melakukan penetapan pajak.....	64
Gambar 5.16 Petri Net proses bisnis usulan melakukan penetapan pajak.....	64
Gambar 5.17 Deskripsi proses bisnis usulan melakukan penetapan pajak.....	65
Gambar 5.18 Petri Net proses bisnis menerima pembayaran pajak.....	66
Gambar 5.19 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via transfer bank	66
Gambar 5.20 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via kasir	67
Gambar 5.21 Petri Net proses bisnis usulan menerima pembayaran pajak	67
Gambar 5.22 Deskripsi proses bisnis usulan pembayaran pajak	68
Gambar 5.23 Implementasi Proses Melaporkan Penerimaan Pajak	69



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisa <i>Fit/gap</i> proses bisnis	38
Tabel 4.2 Analisa <i>Fit/gap</i> proses bisnis (lanjutan)	39
Tabel 4.3 Analisa <i>Fit/gap</i> proses bisnis (lanjutan)	40
Tabel 4.4 Perhitungan hasil analisa <i>fit/gap Bureucracy Elimination</i>	38
Tabel 4.5 Perhitungan hasil analisa <i>fit/gap Automation</i>	39
Tabel 4.6 Perhitungan hasil analisa <i>fit/gap Simplification</i>	40
Tabel 4.7 Perbaikan proses bisnis melaporkan penerimaan pajak.....	42
Tabel 4.8 Perbaikan proses bisnis melaporkan penerimaan pajak (lanjutan)	43
Tabel 4.9 Perbaikan proses bisnis mengecek SPTPD.....	45
Tabel 4.10 Perbaikan proses bisnis mengecek SPTPD (lanjutan)	46
Tabel 4.11 Perbaikan proses bisnis menetapkan pajak.....	47
Tabel 4.12 Perbaikan proses bisnis menetapkan pajak (lanjutan)	48
Tabel 4.13 Perbaikan proses bisnis membayar pajak	49
Tabel 4.14 Perbaikan proses bisnis membayar pajak (lanjutan)	50
Tabel 4.15 Perbaikan proses bisnis menerima pembayaran pajak.....	51
Tabel 4.16 Perbaikan proses bisnis menerima pembayaran pajak (lanjutan)	52
Tabel 5.1 Perbandingan proses bisnis saat ini dan usulan	68

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan di suatu daerah merupakan aspek cukup penting untuk menyejahterakan masyarakat seutuhnya. Namun hal tersebut masih banyak yang hanya untuk mengejar kemajuan daerah saja. Untuk itu diharapkan pembangunan daerah dapat mencakup seluruh aspek kehidupan di masyarakat yang nantinya dapat berjalan seimbang dan selaras di segala bidang dalam rangka menciptakan masyarakat adil dan makmur.

Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber pembiayaan yang paling penting. Komponen utamanya adalah penerimaan yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Retribusi daerah atau retribusi berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah adalah pemungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Salah satu pajak yang memberi kontribusi besar kepada pemerintah adalah pajak hotel. Kota Malang memiliki hotel yang cukup banyak, karena Kota Malang termasuk kota besar yang sering dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Proses pembayaran pajak hotel di Dispenda Kota Malang sebagian besar masih dilakukan secara manual. Setiap bulannya pihak manajemen hotel menyerahkan pembukuan kepada Dispenda Kota Malang. Setelah pembukuan ini diterima bagian Petugas Pemeriksa Berkas Seksi Penetapan akan menghitung total nilai pajak yang harus dibayar pihak hotel. Setelah proses perhitungan pajak selesai, pihak Dispenda Kota Malang akan menyerahkan surat yang berisi total rincian pajak yang harus dibayar pihak hotel. Setelah itu pihak hotel harus membayar sesuai dengan rincian tersebut.

Namun pada kenyataannya proses manual tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga tidak efektif dan efisien. Selain itu, penghitungan manual dapat menimbulkan kesalahan yang disebabkan kelalaian manusia (*human error*) sehingga penghitungan data menjadi tidak akurat. Selain tidak akuratnya penghitungan data, proses manual juga dapat menimbulkan kecurangan yang dilakukan oleh pihak hotel, dengan cara mengurangi total keseluruhan pajak yang sebelumnya diduplikasi di pembukuan yang lainnya, sehingga pihak hotel tidak harus membayar pajak dengan jumlah yang semestinya. Hal ini tentu akan merugikan pihak Dispenda Kota Malang sehingga pendapatan daerah tidak maksimal.

Dilihat dari permasalahan tersebut maka Dispenda Kota Malang memerlukan hasil pajak daerah yang maksimal dan transparan. Untuk memaksimalkan hasil pajak daerah diperlukan manajemen pembayaran pajak yang sesuai dengan ketentuan perpajakan dan diharapkan mempertahankan keinginannya untuk meraih laba dan likuiditas. Berdasarkan masalah tersebut, maka diperlukan penyelesaian yang efektif, salah satunya dengan menganalisa proses bisnis yang ada saat ini, dan merancang pemodelan alur kerja (*workflow*) dengan proses yang memanfaatkan sistem berbasis komputer dan *online*.

Dengan pembuatan usulan pemodelan alur kerja dengan proses yang memanfaatkan sistem berbasis komputer dan *online* permasalahan yang disebutkan diatas dapat diatasi secara efektif. Alur kerja tersebut akan menangani proses bisnis untuk pihak-pihak yang terkait. Jika sebelumnya pembayaran pajak hotel dilakukan secara manual maka akan dibuat dengan proses yang memanfaatkan sistem berbasis komputer dan *online*.

Berdasarkan uraian-uraian yang disebutkan diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian ini dengan melakukan analisa proses bisnis yang ada saat ini menggunakan analisis *fit/gap* lalu memodelkan usulan proses bisnis menggunakan Petri Net. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah **“Analisis Dan Pemodelan Alur Kerja (*workflow*) Pada Pembayaran Pajak Perhotelan Online, (Studi Kasus di Dispenda Kota Malang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diangkat pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah dikhususkan pada :

- a. Bagaimana memodelkan alur kerja proses bisnis saat ini dengan Petri Net ?
- b. Bagaimana hasil analisis *fit/gap* setelah dilakukan pemodelan proses bisnis saat ini ?
- c. Bagaimana memodelkan alur kerja proses bisnis usulan dengan Petri Net ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan yang telah diuraikan maka penelitian ini mempunyai batasan masalah sebagai berikut :

1. Perancangan ini hanya digunakan untuk pembayaran pajak hotel.
2. Perancangan ini untuk pembayaran pajak hotel bintang 2 dan kelas melati
3. Data yang didapat untuk penelitian ini berasal dari buku tamu (tidak termasuk layanan *room service*)
4. Data yang diambil hanya 2 bulan terakhir (Januari-Februari)

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dibuatnya tugas akhir ini adalah :

1. Menganalisis proses bisnis saat ini pembayaran pajak hotel.
2. Menganalisa proses bisnis saat ini untuk mengidentifikasi *fit/gap*.
3. Membuat pemodelan proses bisnis usulan pembayaran pajak hotel dengan Petri Net.

1.5 Manfaat

Diharapkan dengan adanya analisis dan perancangan yang terdapat pada Dispenda Kota Malang ini dapat bermanfaat bagi :

1. Dispenda Kota Malang
 - Proses Pembayaran pajak dapat berjalan secara tertib dan terbuka.
 - Memberi efisiensi dan efektifitas pada SDM terkait.
 - Menekan pengeluaran dan kerugian Dispenda serendah mungkin.
2. Hotel
 - Pembayaran pajak hotel akan lebih mudah dan cepat.

- Pembukuan dari pajak hotel akan lebih teratur dan rapi.

3. Penulis

- Mengimplementasikan ilmu yang telah didapat.
- Menjadi pembelajaran dalam ilmu di bidang terkait.
- Menambah pengalaman dan referensi dalam ilmu bidang terkait

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disebutkan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat, metodologi pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Menguraikan tentang dasar teori dan referensi yang mendukung pokok pembahasan dari analisis dan pemodelan alur kerja menggunakan metode Petri Net pada Dispenda Kota Malang yang meliputi definisi pajak hotel, ketentuan dari pajak, undang-undang yang terkait tentang pajak, konsep alur kerja, konsep perbaikan proses bisnis, dan konsep pemetaan alur kerja ke dalam Petri Net.

BAB III Metode Penelitian

Membahas metode yang digunakan dalam penelitian atau langkah-langkah yang akan digunakan dalam penelitian skripsi.

BAB IV Hasil dan Pembahasan Proses Bisnis

Pada bab ini akan membahas analisis proses bisnis saat ini lalu menggambarkan ke dalam model Petri Net.

BAB V Hasil dan Pembahasan Perbandingan Proses Bisnis

Pada bab ini akan dilakukan perbandingan dari proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan.

BAB VI Penutup

Pada bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari pembuatan dan perancangan yang dikembangkan dalam skripsi ini serta saran-saran untuk pengembangan selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kota Malang

Dinas Pendapatan Kota Malang atau yang biasa disebut Dispenda merupakan sebuah organisasi dibawah pemerintahan Kota Malang yang memiliki tanggung jawab terhadap pemungutan pendatapatan daerah melalui pengkoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan, dan lain lain. Visi dari Dispenda Kota Malang ini adalah “Terwujudnya Peningkatan Pendapatan Daerah dalam rangka mendukung pertumbuhan perekonomian Kota Malang” sedangkan misinya adalah Meningkatkan sumber-sumber pendapatan daerah dan mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dispenda Kota Malang terletak di Perkantoran Terpadu Gedung B Lt.1 Malang [UND-04].

2.2. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

a. Pengertian Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena melalui sector ini dapat dilihat sejauh mana suatu daerah dapat membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah ([ABH-04] dalam [DIA-12]).

b. Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan Asli Daerah dibagi menjadi empat jenis pendapatan ([ABH-07] dalam [DIA-12]), yaitu :

- 1) Pajak Daerah
 - a. Pajak Provinsi
 - b. Pajak Kabupaten
- 2) Retribusi daerah
 - a. Retribusi Jasa Umum
 - b. Retribusi Jasa Usaha
 - c. Retribusi Perjinan Tertentu

- 3) Hasil Perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.
- 4) Lain-lain Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sah
Hasil Penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan, hasil pemanfaatan atau pendayagunaan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan, jasa giro, pendapatan bunga, tuntutan ganti rugi, keuntungan selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing, dan komisi, potongan, ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan/ atau pengadaan barang dan atau jasa oleh daerah.

2.3. Kontribusi Pajak Daerah

a. Pengertian Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah ([KBP-05] dalam [DIA-12]).

b. Jenis-jenis Pajak daerah

Pajak Daerah dibagi menjadi dua bagian [KBP-05], yaitu :

- 1) Pajak Propinsi, terdiri dari :
 - a) Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.
 - b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.
 - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - d) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air di Bawah Tanah dan Air Permukaan.
- 2) Pajak Kabupaten/ Kota
 - a) Pajak Hotel
 - b) Pajak Restoran
 - c) Pajak Hiburan
 - d) Pajak Reklame
 - e) Pajak Penerangan Jalan
 - f) Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C
 - g) Pajak Parkir

Sedangkan jenis-jenis pajak daerah Kabupaten/ Kota menurut Undang-undang nomor 28 tahun 2009 antara lain :

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak Restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Sarang Burung Walet
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan dan Perkotaan
- 11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

c) Pengertian Pajak Hotel

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan, dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, fasilitas olahraga dan hiburan serta termasuk bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran. Objek pajak hotel adalah pelayanan yang disediakan hotel dengan pembayaran, termasuk :

- a) Fasilitas penginapan atau fasilitas tinggal jangka pendek.
- b) Pelayanan penunjang sebagai kelengkapan fasilitas penginapan atau tinggal jangka pendek yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan
- c) Fasilitas olahraga dan hiburan yang disediakan khusus untuk tamu hotel, bukan untuk umum.
- d) Jasa Persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel, serta fasilitas dan jasa penunjang lainnya sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan.

Tarif jenis pajak daerah Kabupaten/ Kota berdasarkan Undang-undang nomor 1 tahun 2011 tentang Pajak Hotel. Hak atas Tanah dan Bangunan Pajak Hotel sebesar 10% (sepuluh persen), sedangkan untuk pajak Rumah Kos (lebih dari 10 kamar) sebesar 5% (lima persen) [UND-04].

2.4. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah

Surat Pemberitahuan Pajak Daerah atau yang disebut SPTPD adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/ atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

2.5. Penagihan Pajak

a. Dasar Hukum Penagihan Pajak

Dasar Hukum dari penagihan pajak adalah pasal 18 (1) UU No. 16 Tahun 1983 sebagaimana yang telah diubah dengan UU No. 9 Tahun 1994 dan UU No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mengatakan bahwa Surat Penagih Pajak (STP), Surat Keteapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) dan Surat Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding merupakan sarana administrasi bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk melaksanakan penagih pajak. Isi dari Perda UU No. 16 Tahun 2000 [UND-04] adalah :

Pasal 7

- (1) Tarif Pajak Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf e, ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).
- (2) Tarif Pajak Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf d, ditetapkan sebesar 5% (lima persen).

Pasal 8

Besarnya pokok Pajak Hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

Bagian Ketiga

Masa Pajak, Penetapan dan Saat Pajak Terutang

Pasal 9

Masa Pajak Hotel adalah jangka waktu yang lamanya 1 (satu) bulan kalender.

Pasal 10

- (1) Setiap Wajib Pajak Hotel wajib mengisi SPTPD.
- (2) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya.
- (3) SPTPD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus disampaikan kepada Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah berakhirnya masa pajak.
- (4) Bentuk, isi dan tata cara pengisian SPTPD akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

Pasal 11

Pajak terutang dalam masa pajak, terjadi pada saat pembayaran kepada pengusaha hotel atau sejak diterbitkan SPTPD.

b. Pengertian Penagih Pajak

Penagih adalah serangkaian tindakan dari aparatur Direktorat Jendral Pajak, berhubungan Wajib Pajak tidak melunasi baik sebagian atau seluruh kewajiban perpajakan yang terutang menurut Undang-Undang perpajakan. **([HWH-95] dalam [ARN-11])**

Apabila pengertian penagih disimak lebih lanjut, maka dapat dibagi menjadi 4 unsur, yaitu :

1. Serangkaian Tindakan

Serangkaian tindakan dimaksud bahwa penagihan dilakukan tahap demi tahap dari diterbitkan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan dan Permintaan Jadwal waktu dan tempat pelelangan pada Kantor Lelang Negara.

2. Aparatur Direktorat Jendral Pajak

Aparatur Direktorat Jendral Pajak yang dimaksud adalah Juru Sita Pajak Negara yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, telah mendapatkan pendidikan khusus, diangkat serta disumpah lebih dahulu sebelum bertugas.

3. Wajib Pajak tidak melunasi sebagian atau seluruh kewajiban perpajakan

Wajib pajak yang tidak melunasi sebagian atau seluruhnya yaitu utang pajak yang terdapat dalam STP (Surat Tagihan Pajak), SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar), SKPKBT (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan).

4. Menurut Undang-undang Perpajakan

Menurut Undang-undang perpajakan adalah UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana yang telah diubah dengan UU No.9 Tahun 1994 dan UU No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan UU No. 19 Tahun 1997 sebagaimana yang telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2000.

c. Bentuk-Bentuk Penagihan Pajak

a. Penagihan Pajak Pasif

Penagihan pasif merupakan tindakan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dengan cara melakukan pencatatan, pengawasan atas kepatuhan pembayaran masa dan pembayaran lainnya yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

b. Penagihan Pajak Aktif

Penagihan aktif merupakan penagihan yang didasarkan pada Surat Tagihan Pajak (STP)/Surat Ketetapan Pajak (SKP)/Surat Ketetapan Pajak Tambahan (SKPT) dimana Undang-undang telah menentukan tanggal jatuh tempo. Fiskus dapat melakukan penagihan aktif persuasive dimana Kantor Pelayanan Pajak menghimbau kepada Wajib Pajak agar dilakukan pembayaran sebelum jatuh tempo.

2.6. Proses Bisnis

Proses bisnis adalah suatu organisasi yang terdiri dari manusia, material, energy, peralatan dan prosedur pada suatu rancangan aktivitas kerja untuk menghasilkan suatu hasil akhir yang terspesifikasi. Ada 2 karakteristik penting dari proses bisnis, yaitu : adanya pelanggan dan terjadi batasan organisasi dan terlepas dari suatu seri dan aktivitas yang saling terkait yang menggunakan sumber data dari organisasi untuk menghasilkan suatu yang dapat diukur baik produk ataupun jasa ([SCM-04] dalam [FER-12]).

Proses bisnis dapat dikelompokkan ke dalam 4 kategori utama berdasarkan jenis modelnya ([TIN-95] dalam [FER-12]), yaitu:

1. Proses berbasis proyek (project-based process)
Proses ini biasanya dilakukan oleh perorangan ataupun kelompok orang
Contoh : Pengembangan produk dan proses administrasi.
2. Proses berbasis produksi (production-based process)
Pada proses berbasis produksi ini, output diproduksi dalam suatu model aliran yang kontinyu dengan jumlah yang relative banyak.
Contoh : Pemenuhan pesanan, proses pembayaran, proses klaim.
3. Proses berbasis distribusi (distribution-based process)
Proses berbasis pada distribusi ini meliputi transportasi dan proses pengiriman dimana produk atau orang dibawa dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan distribusi.
4. Proses berbasis pada pelayanan konsumen (customer service-based process)
Pada proses berbasis pada pelayanan konsumen ini, dimana proses bisnis tersebut melibatkan interaksi dengan konsumen secara langsung.
Contoh : call center, restoran, rumah sakit, retail shop.

2.7. Manajemen Alur kerja (*workflow*)

Alur kerja merupakan otomatisasi dari sebuah proses bisnis, pada keseluruhan atau sebagian, selama dokumen, informasi, atau tugas telah dilewati oleh seorang partisipan kepada partisipan lain untuk mendapat tindakan, berdasarkan sekumpulan aturan prosedur. Dari perspektif alur kerja, partisipan dapat berupa orang, aplikasi, mesin, atau proses lain atau alur kerja engine [BRB-12].

Sistem manajemen alur kerja merupakan sebuah alat perangkat lunak modern untuk mendukung dan mengontrol suatu atau beberapa tugas-tugas administrasi dalam organisasi besar. Hal ini dapat mendukung dalam pekerjaan kantor, database manajemen sistem, dan sistem surat elektronik. Ada beberapa manajemen alur kerja komersil yang ada di pasaran, seperti OPEN/ *workflow* by Wang and *Workflow* by Olivetti. Namun masih kurang untuk menemukan fungsi yang diperlukan pada sebuah manajemen alur kerja dan tidak ada model konseptual yang umum untuk sistem manajemen alur kerja yang mudah dipahami. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan suatu model *high-level* Petri Net. Petri Net digunakan untuk memodelkan berbagai sistem mulai dari sistem operasi hingga ke sistem logika.

2.8. Classic Petri Net

Petri Net dikembangkan pertama kali oleh C.A. Petri pada awal tahun 1960-an. Petri Net merupakan salah satu alat untuk memodelkan sistem event diskrit selain menggunakan automata yang telah dikenalkan sebelumnya. Setiap automata dapat diubah menjadi Petri Net. Petri Net klasik adalah graf panah yang diarahkan dua jenis node yang disebut place dan transisi. Node terhubung melalui busur yang diarahkan. Place digambarkan dengan lingkaran, sedangkan transisi digambarkan dengan persegi. Place dapat berisi nol atau token. Token dapat mengaktifkan suatu transisi. Token digambarkan dengan titik besar. Jumlah token juga dapat berubah selama Petri Net di eksekusi. Model Petri Net ini telah digunakan di banyak aplikasi, seperti protocol komunikasi, sistem manufaktur yang fleksibel, dan sistem informasi terdistribusi. Tetapi Petri Net yang menggambarkan sistem yang real/nyata sesuai keadaan cenderung kompleks dan sangat besar. Untuk mengatasi hal tersebut, maka model Petri Net dibagi menjadi 3, yaitu *colour*, *time*, *hierarchy* [VDA-98].

2.8.1 Adding Colour

Sebelumnya objek seperti sumberdaya, barang, manusia dalam sistem yg dimodelkan Petri Net diwakili dengan token. Jika sebuah truk dimodelkan oleh token dalam Petri Net, maka kita mungkin ingin untuk mewakili kapasitas, nomor registrasi, lokasi, dll. Atribut tersebut tidak mudah diwakili oleh token dalam Petri Net klasik. Maka dibutuhkan dengan token *coloured* (berwarna) atau diketik. Dalam Petri Net berwarna setiap token memiliki nilai yang biasa disebut *colour*. Salah satu alasan utama untuk melakukan Petri Net berwarna adalah bahwa Petri Net yang tidak berwarna cenderung menjadi terlalu besar untuk menangani suatu proses.

2.8.2 Adding Time

Untuk menggambarkan sistem yang nyata dan sistem temporal, maka diperlukan model jangka waktu dan *delay* (penundaan). Karena Petri Net klasik tidak mampu menangani waktu kuantitatif, perlu ditambahkan konsep waktu. Ada cara untuk menambahkan waktu dalam Petri Net, yaitu dengan menggunakan mekanisme waktu dimana waktu dihubungkan dengan token dan transisi untuk menentukan penundaan.

2.8.3 Adding Hierarchy

Walaupun waktu dan colour dalam Petri Net memungkinkan untuk deskripsi singkat dari alur kerja, spesifikasi yang lengkap dan tepat dapat menimbulkan alur kerja menjadi terlalu besar dan kompleks. Maka dibutuhkan sebuah hirarki, yang disebut sistem. Sebuah sistem merupakan agregat dari place, transisi, dan subsistem.

2.9 High-level Petri Net

Dibawah ini merupakan konsep dari manajemen alur kerja menggunakan Petri Net tingkat tinggi (*high-level*) [VHH-94].

2.9.1 Task, Resource, Resource Class, Document

Sebuah *task* (tugas) adalah bagian dari pekerjaan yang harus dilakukan oleh satu atau lebih sumber daya. Sebuah tugas juga disebut atom yang berarti bahwa tidak dapat dipecah lagi menjadi tugas yang lebih kecil. Sebuah *resource* (sumber daya) dapat melakukan tugas-tugas tersebut sendiri atau bersama-sama. Sumber daya dapat melakukan tugas dari awal sampai akhir interval waktu. Sebuah *resource class* (kelas sumber daya) adalah seperangkat sumber daya. Setiap tugas akan membutuhkan sumber daya dari kelas sumber daya yang diberikan.

2.9.2 Resource Manager

Sumber daya yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas diatur oleh *resource manager* (manajer sumber daya). Seorang manajer sumber daya dapat berupa orang, komputer, atau kombinasi dari keduanya. Dan sumber daya dapat mengerjakan dua atau lebih tugas dalam waktu yang bersamaan.

2.9.3 Procedure, Control Activity

Sebuah prosedur adalah mengatur aktivitas kontrol, memasang *task* dan mengatur *resource class* dan sub procedure. Memasang tugas dan mengatur sumber daya merupakan tugas yang harus dilakukan dan kelas sumber daya dibutuhkan untuk tugas yang akan dilakukan. Sebuah aktivitas kontrol menentukan *routing* pekerjaan dalam prosedur dan sinkronasi tugas.

2.9.4 Job, Job State, Job Identification, Job Attributes

Sebuah *job* merupakan proses pemodelan eksekusi suatu jumlah pekerjaan sesuai dengan yang diberikan prosedur. Jadi pekerjaan semacam proses, dapat ditandai dengan urutan peristiwa. Sebuah *job state* merupakan sebuah snapshot dari perubahan pekerjaan sebelumnya ke selanjutnya.

2.9.5 Alur kerja, Sistem Manajemen Alur kerja

Alur kerja adalah seperangkat yang memerintahkan beberapa *job*. Sebuah alur kerja) management system adalah sistem komputer atau perangkat lunak untuk mengelola alur kerja. Fungsi dari Sistem Manajemen Alur kerja :

- Mendefinisikan sebuah tugas, prosedur, dan pekerjaan
- Pengolahan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan tugas dan pekerjaan
- Pengelolaan sumber daya
- *Routing* dari informasi pekerjaan antara procedure dan sumber daya
- Pengawasan alur kerja, mengumpulkan informasi manajemen

2.9.6 Routing

Dalam suatu proses, bentuk *AND-split*, *AND-join*, *OR-split* dan *OR-join* digunakan untuk model *sequential*, *conditional*, *parallel*, dan perulangan (*iterative*). Jadi memetakan alur kerja (*workflow*) ke dalam petrinet juga dapat digunakan untuk menentukan *routing* dalam suatu kasus penelitian. Ada empat jenis *routing* yaitu : *sequential*, *parallel*, *conditional*, *iterative*.

2.9.7 Triggering

Dalam suatu proses, *task* tidak berarti dapat dijalankan secara langsung. Oleh karena itu penting juga untuk membedakan antara *enable task* dan eksekusi *task*. Karena *task* yang aktif tidak berarti bahwa *task* harus segera dieksekusi. Konsep trigger digunakan agar dapat memicu kondisi eksternal agar *task* dapat segera aktif. Ada empat jenis *triggering* yaitu : *automatic*, *user*, *message*, *time*.

2.10 Analisa Fit/Gap

2.10.1 Definisi Analisa Fit/Gap

Analisis *fit/gap* adalah alat yang digunakan untuk mengetahui kondisi aktual yang sedang berjalan dan kemudian akan dibandingkan dengan sumber daya

yang ada di perusahaan tersebut. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah suatu perusahaan sudah memaksimalkan kinerja perusahaan tersebut. [DHB-06].

Dalam penggunaan analisis *fit/gap* dengan service quality, terdapat 5 quality persepective dari service quality, yaitu [DHB-06] :

1. *Service Gap*, mengindikasikan adanya perbedaan antara pengharapan dan keinginan yang diinginkan pelanggan dengan keadaan yang telah diterima sekarang.
2. *Knowledge Gap*, pengharapan yang diinginkan pelanggan dan manajemen perusahaan.
3. *Standart Gap*, terjadinya ketimpangan antara persepsi manajemen perusahaan dengan pelanggan.
4. *Delivery Gap*, terjadinya persepsi yang diinginkan perusahaan kepada pelanggan dengan keadaan yang telah terjadi di perusahaan tersebut.
5. *Communication Gap*, kesenjangan antara pelanggan dengan komunikasi yang terdapat di perusahaan tersebut.

2.10.2 Tujuan Analisis Fit/Gap

Tujuan Analisa *Fit/Gap* adalah untuk mengidentifikasi gap antara alokasi optimal dengan integrasi dari input, dan tingkat alokasi pada saat ini. Hal ini membantu perusahaan dalam memahami area mana saja yang dapat ditingkatkan. Berikut adalah beberapa perspektif dalam analisa *Fit/Gap* [DHB-06]:

1. Organisasi (contoh; Sumber Daya)
2. Tujuan Bisnis
3. Proses Bisnis
4. Teknologi Informasi

Analisis *fit/gap* menyediakan dasar untuk investasi dari waktu, biaya dan sumber daya agar mendapatkan hasil analisa yang diharapkan.

2.10.3 Ranking Requirements

Tahapan ini mendukung tim proyek dan sponsor untuk memastikan proses bisnis dapat diakomodasi selama implementasi pada sisyem baru. Selain itu juga dapat berfungsi untuk memastikan tim proyek focus pada area penting. Requirements harus diidentifikasi sesuai dengan tingkat prioritasnya. Ada

beberapa tingkat prioritas akan dijelaskan sebagai berikut ([EDN-10] dalam [SLA-13]):

- *High Critical Requirements* : Merupakan *requirement* yang sangat penting untuk kegiatan operasi dan tanpa *requirement* tersebut perusahaan tidak dapat berfungsi, termasuk didalamnya kebutuhan akan pelaporan internal dan eksternal yang penting
- *Medium Critical Requirement* : Merupakan *requirement* dimana ketika dipenuhi akan meningkatkan proses bisnis perusahaan.
- *Low Critical Requirement* : Merupakan *requirement* yang hanya menambah nilai yang kecil / minor value bagi proses bisnis perusahaan apabila *requirement* tersebut dipenuhi. Adapaun *requirement* tersebut akan dikelompokkan berdasarkan kategori, yaitu :
 - Operasional : *Requirement* pada kategori operasional merupakan *requirement* yang bersifat sebagai peningkatan produktivitas karyawan seperti efisiensi waktu, dan penyempurnaan operasional.
 - Strategis : *Requirement* pada kategori strategis merupakan *requirement* yang bersifat sebagai alat pendukung pengambilan keputusan bagi pihak manajemen.

2.10.4 Degree of Fit

Tahap selanjutnya adalah menentukan tingkat kesesuaian di antara kebutuhan pengguna dan perangkat lunak. Berikut akan dijelaskan kode-kode yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian untuk analisis fit/gap ([EDN-10] dalam [SLA-13]) :

- *Fit* : aktivitas saat ini sudah baik, sehingga tidak ada alternatif untuk perbaikan.
- *Gap* : aktivitas saat ini tidak efektif dan tidak efisien sama sekali.
- *Partial* : aktivitas proses saat ini cukup baik akan tetapi diperlukan alternatif agar dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi aktifitas tersebut.

2.11 Definisi Business Process Improvement

Business Process Improvement atau BPI merupakan suatu kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang

signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (streamlining) proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan output yang lebih baik dari sebelumnya. [JMH-91]

2.11.1 Manfaat Business Process Improvement

Dengan adanya proses bisnis yang jelas dan terstruktur, maka manfaat yang akan didapat perusahaan adalah

1. Eliminasi atau mengurangi kesalahan-kesalahan
2. Maksimasi penggunaan asset
3. Minimasi waktu tunggu (delay)
4. Memberikan pemahaman dan memudahkan penggunaan
5. Dekat dengan pelanggan internal maupun eksternal
6. Kemampuan adaptif terhadap keinginan pelanggan
7. Memberikan perusahaan keuntungan yang kompetitif
8. Menghilangkan kelebihan-kelebihan pengeluaran

2.11.2 Metode Dalam fase-fase Business Process Improvement

Untuk mencapai tujuan peningkatan pelayanan, ada beberapa tahapan dan metode yang harus dilewati, yaitu

1. Eliminasi birokrasi (*Bureaucracy elimination*), yaitu menghilangkan tugas administrasi, penggunaan kertas kerja yang tidak perlu.

Birokrasi yang berlebihan akan menambahkan kegiatan yang tidak perlu, penundaan, dan terjadi proses penghambat suatu proses. Ini sering terjadi dari faktor psikologis seperti :

- Ketidakpercayaan orang
- Kurangnya kerja
- Ketidakmampuan untuk mendelegasikan
- Kurangnya harga diri
- Keengganan untuk berbagai informasi

Birokrasi seperti ini harus diidentifikasi dan dihilangkan untuk mengurangi waktu siklus proses dan meningkatkan kepuasan pelanggan

2. Eliminasi duplikasi (*Duplication elimination*), yaitu menghilangkan suatu kegiatan serupa yang terjadi pada suatu bagian dari proses yang berbeda.

3. Evaluasi nilai tambah (*Value-Added Assessment*), yaitu mengevaluasi setiap kegiatan dalam proses bisnis untuk menentukan kontribusinya pada kebutuhan pelanggan.

Task dan *activity* harus dinilai untuk melihat apakah dapat menambahkan nilai pelanggan (digunakan untuk menghasilkan produk), nilai bisnis (digunakan untuk mengelola bisnis), atau tidak ada nilai. *Task* dan *activity* yang tidak ada nilai/rendah harus dihilangkan atau di otomatisasi.

4. Penyederhanaan (*Simplification*), yaitu mengurangi kompleksitas suatu proses.

Proses akan menjadi kurang efisien ketika lingkungan kerja dan perubahan kebutuhan bisnis yang mengarah ke proses yang diubah oleh waktu. Proses harus dilihat dan disederhanakan. Jenis-jenis hal yang akan terjadi adalah :

- Fragmentasi tugas
- Penciptaan kemacetan
- Memo atau dokumentasi yang kompleks
- Tujuan yang tidak jelas atau dibatasi
- Kegiatan yang sama
- Penciptaan data yang tidak terpakai

5. Pengurangan waktu perputaran proses (*Process Cycle Time Reduction*), yaitu menentukan cara untuk mengurangi siklus waktu dan meminimasi ongkos penyimpanan.

Siklus yang panjang dapat menunda pengiriman ke pelanggan dan meningkatkan biaya penyimpanan. Ada sejumlah perubahan yang dapat dibuat untuk mempercepat waktu siklus :

- Mengembangkan parallel serta kegiatan seri
- Mengubah urutan aktivitas
- Mengurangi gangguan
- Menginkatkan waktu
- Mengurangi gerakan keluaran
- Memastikan proses sedang dilakukan di lokasi yang tepat

6. Pencegahan kesalahan (*Error Proofing*), yaitu membuat suatu kondisi sehingga sulit untuk membuat kesalahan.

7. *Upgrading*, yaitu membuat tingkat efektifitas lebih tinggi dalam meningkatkan performa dalam proses bisnis.

8. Penyederhanaan bahasa (*Simple Language*), yaitu mengurangi kompleksitas terhadap cara-cara penulisan dan berbicara, membuat dokumen untuk lebih mudah dimengerti oleh pemakainya.

Dokumen harus menggunakan bahasa yang sederhana mungkin. Jika menggunakan akronim harus berhati-hati dan mengerti kondisi pelanggan. Karena beberapa orang tidak semuanya bisa mengerti dengan akronim yang belum umum.

9. *Standardization*, yaitu memilih salah satu cara pembakuan dalam melakukan aktivitas.

Standarisasi dokumentasi proses akan meningkatkan pemahaman dan menjamin konsistensinya dalam penerapan. Jika komponen umum dapat distandarisasi maka mereka akan lebih mudah untuk menyelesaikan dan cepat mengerti.

10. Kemitraan dengan penyuplai (*Supplier partnership*), yaitu meningkatkan kualitas output, karena output proses mempunyai ketergantungan yang tinggi terhadap kualitas input proses yang diterima.

Proses antar tim dan departemen rentan terhadap kesalahan dan tidak efisiensi, maka harus memastikan bahwa persyaratan input, proses dan timing semuanya sudah benar.

11. Pengembangan secara global (*Big Picture Improvement*), yaitu teknik yang digunakan jika kesepuluh peralatan penyederhanaan diatas tidak memberikan hasil yang diinginkan. Hal ini didesain untuk membantu pihak manajemen mencari cara kreatif untuk mengubah proses secara drastic.

12. Otomatisasi dan/atau mekanisasi (*Automation and/ or mechanization*), yaitu penerapan peralatan dan computer pada pekerjaan yang membosankan dan rutin, sehingga kegiatan tersebut dikurangi untuk membebaskan pekerja dalam melakukan lebih banyak kegiatan kreatif.

2.12 WoPed (Workflow Petri Net Designer)

2.12.1 Definisi WoPed

WoPed adalah *tools/software* untuk membuat, mengedit, menganalisa dan memvisualisasikan sebuah alur kerja dengan model Petri Net. WoPed merupakan sebuah karya penerus dari produk software bernama asli PWF tool. WoPed tersedia secara bebas melalui situs www.woped.org dan

berjalan pada semua sistem informasi seperti pada Windows 32-bit, Linux, dan MacOS X. WoPed juga dapat digunakan untuk membuat catatan kuliah, bahan ajar interaktif atau contoh studi kasus. WoPed dapat memvisualisasikan struktur dan dinamika alur kerja (*workflow*) petrinet dan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang konsep dasar Petri Net. WoPed memberikan kenyamanan antarmuka, sederhana, dan mudah digunakan, simulator game interaktif, tanda grafis, dan mendukung beberapa format penyimpanan, seperti JPEG, PNG, PNML, dan TPN [THF-06].

2.12.2 Fitur Fungsional

1. Full editor grafis

WoPed menyediakan editor grafis yang kuat untuk place dan transisi. Beberapa dokumen memungkinkan untuk bekerja secara bersamaan.

2. Fungsi Editing

WoPed dapat melakukan proses editing seperti *cut*, *paste*, *copy* serta *undo* dan *redo* dan *group* atau *ungroup*.

3. Dukungan untuk Alur kerja (*workflow*) Nets

WoPed dapat menangani Petri Net klasik seperti place atau transisi. Dan dapat mendukung split dan join transisi (AND, XOR), dan empat jenis triggering (*resource*, *time*, *message*, *automatic*).

4. Animasi simulasi token

Petri Net bisa dijalankan dengan memainkan token game interaktif

5. PNML-complaint format file

Format file standar WoPed didasarkan pada sintaks PNML yang memungkinkan untuk mengeksport atau mengimpor net model dari atau Petri Net yang lain menggunakan PNML.

6. Ekspor ke berbagai format

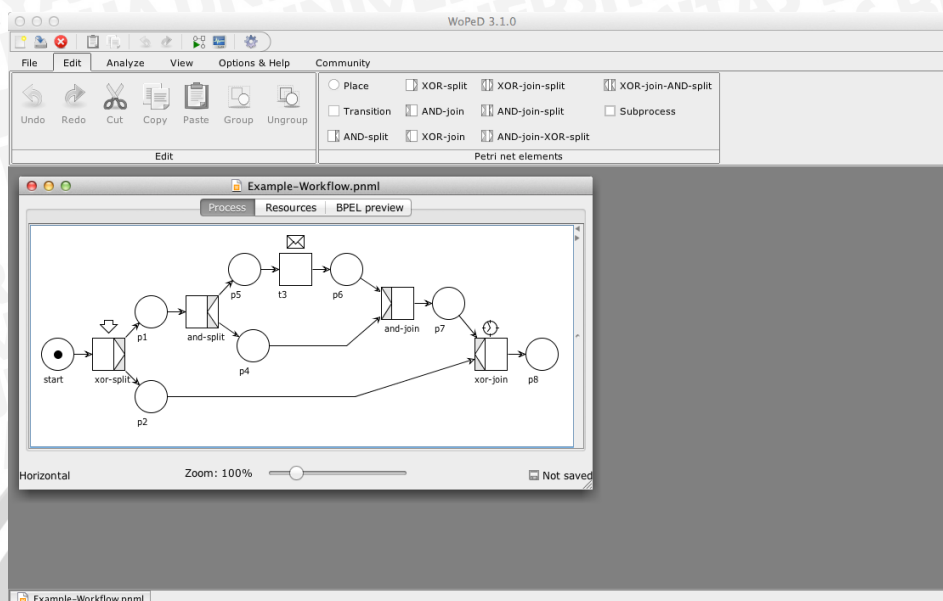
WoPed mendukung beberapa format output untuk menggunakan model yang dibuat baik secara grafis (JPEG) atau tekstual (TPN).

7. User manual terintegrasi

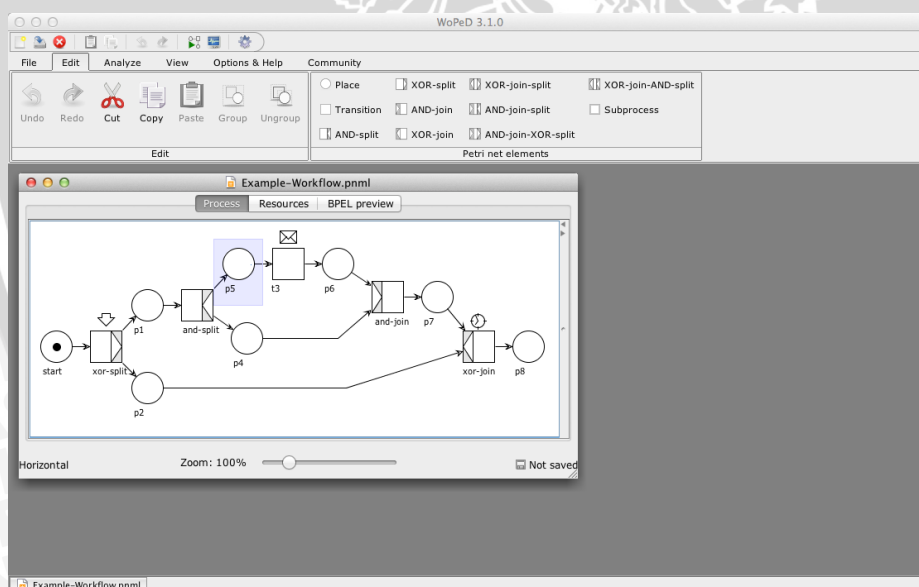
Sebuah panduan interaktif HTML yang dapat digunakan sebagai panduan menggunakan WoPed.

2.12.3 Screenshots

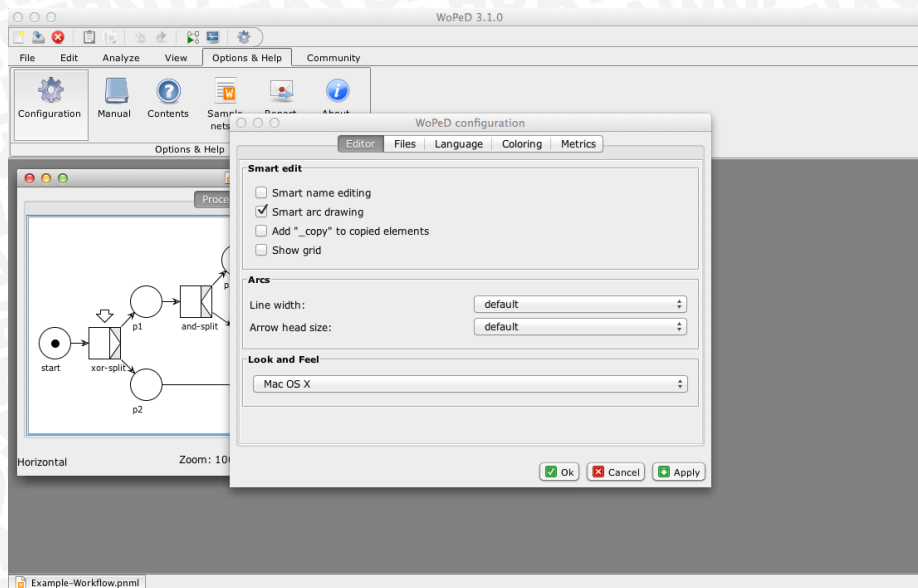
Screenshot dibawah ini memeberikan kesan visual dari interface WoPed dan semua didasarkan pada versi 3.1.0



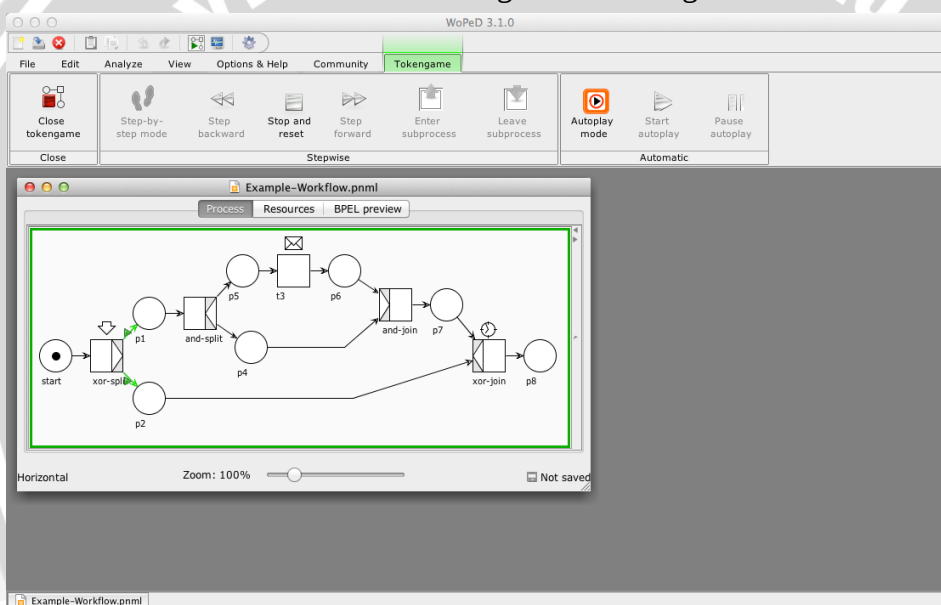
Gambar 2.1 Graphical Editor



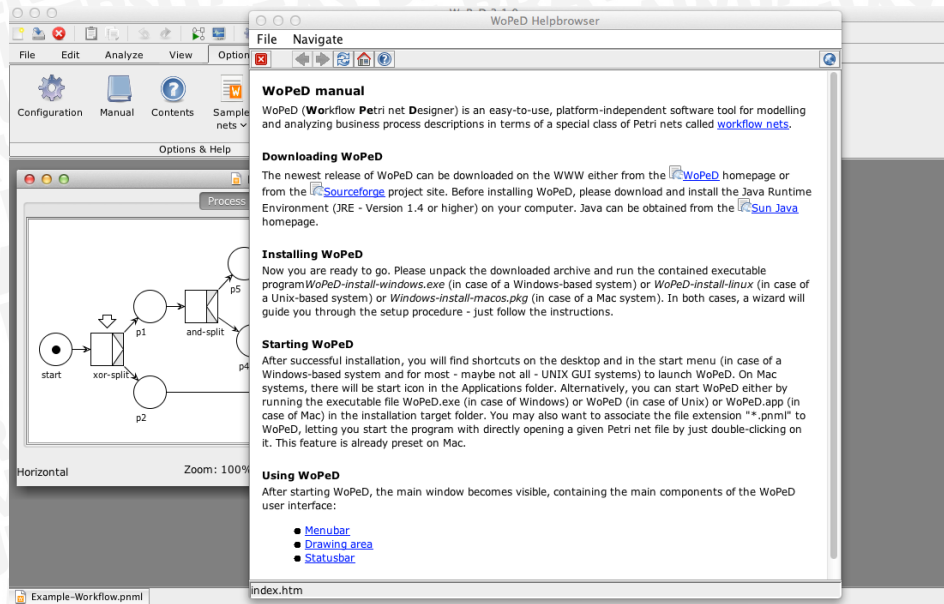
Gambar 2.2 Fungsi Editing



Gambar 2.3 Configuration Dialog



Gambar 2.4 Interactive Token Game



Gambar 2.5 Built-in user manual

2.12.4 Future Plans

1. Sub Proses

Sub proses akan membuat proses alur kerja menjadi ringan. Sub proses mampu menangani model proses yang besar. Fitur ini juga mampu mendefinisikan lebih dari satu proses dalam alur kerja.

2. Pola Alur kerja

Dengan mendukung konsep pola dasar dan *interface* sintaks, WoPed bisa berfungsi sebagai alternative front-end untuk mengedit dan memvalidasi proses laur kerja mesin-*executable*.

3. Analisis Kualtitatiff

WoPed dilengkapi oleh mesin analis mampu melakukan pengecekan soundness menggunakan algoritma yang sudah ada di. WoPed juga mampu memvisualisasikan hasil analisis dengan grafis yang mudah dipahami *end-user*.

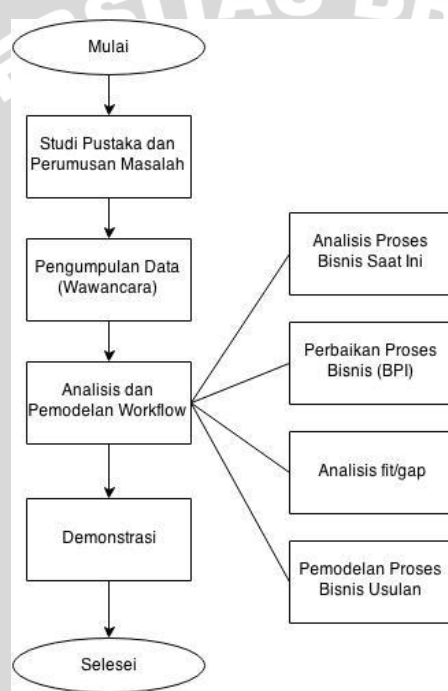
4. Analisis Kuantitatif

WoPed dapat menambahkan *resource* yang terpisah disamping pembuatan alur kerja. Fitur ini dapat menambahkan *resource* pada alur kerja dan menentukan tugas serta menetapkan pencabangan pada transisi *OR-Split* atau *AND-split*. WoPed dapat melakukan pemecahan masalah dan visualisasi untuk hasil analisis kuantitatif.

BAB III METODOLOGI

3.1. Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian skripsi, yaitu studi pustaka dan perumusan masalah, pengumpulan data, analisa dan pemodelan, demonstrasi. Kesimpulan dan saran disertakan sebagai catatan atas penelitian yang dilakukan dan kemungkinan pengembangan pada penelitian selanjutnya.



Gambar 3.1 Langkah Penelitian

3.1.1 Studi Pustaka dan Perumusan Masalah

Studi Pustaka mempelajari mengenai penjelasan dasar teori yang digunakan untuk menunjang penulisan skripsi. Tahapan ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang pemodelan alur kerja ke dalam model Petri Net, konsep perbaikan proses bisnis, konsep dan tahapan pengembangan sistem informasi. Teori-teori pendukung tersebut diperoleh dari buku, *e-book*, jurnal, situs internet, penelitian sebelumnya, dan dokumentasi *project*.

3.1.2 Pengumpulan Data

Untuk memperoleh gambaran mengenai data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data dengan *interview* atau wawancara. Dalam hal ini tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dan tetap berpegang pada *interview guide* sebagai pijakan utama dan wawancara akan diselingi dengan percakapan *non formal* untuk memperoleh informasi baru yang tak terduga. Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber beberapa orang yang terkait dengan penelitian ini.

3.1.3 Analisis Proses Bisnis Saat Ini

Proses bisnis saat ini didapat dari wawancara kepada pihak hotel dan pihak dispenda. Setelah diperoleh data-data yang akurat selanjutnya diperlukan tahap analisis dari data wawancara yang diperoleh. Analisis tersebut merupakan gambaran proses yang terdapat pada hotel dan dispenda sebelum memetakan ke dalam model Petri Net.

3.1.4 Perbaikan Proses Bisnis

Perbaikan proses bisnis menggunakan BPI merupakan bagian improvisasi. Improvisasi suatu proses bisnis dapat diartikan mengubah proses bisnis saat ini menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diadaptasi. Hal ini sama dengan tujuan analisis *streamlining* untuk meningkatkan kinerja kualitas suatu proses dengan mengurangi aktivitas-aktivitas yang tidak diperlukan atau dapat disederhanakan.

Perbaikan proses bisnis dilakukan berdasarkan keluhan dan harapan dari pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang didapat pada saat pengambilan data dengan cara wawancara kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*), yaitu pihak hotel dengan Manager Hotel dan pihak Dispenda dengan Kasi Pengembangan Potensi Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi. Salah satu pertimbangan dalam memperbaiki proses bisnis adalah dengan mengurangi waktu proses. Waktu proses bisnis saat ini didapatkan dari wawancara kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*), sedangkan waktu proses bisnis usulan didapatkan dari estimasi waktu yang dilakukan oleh penulis.

3.1.5 Analisis *fit/gap*

Dalam penentuan *fit/gap* langkah awal yang dilakukan adalah menentukan requirement, yang berdasarkan sistem berjalan di perusahaan yang dicakup dalam event table. Dengan adanya event table tersebut dapat menentukan Rank dan Degree of Fit ditentukan berdasarkan analisa proses bisnis pembayaran pajak.

Setelah menentukan langkah awal dalam membuat analisa *fit/gap* maka langkah selanjutnya menghitung jumlah Rank serta Degree of Fit. Berdasarkan perhitungan tersebut kita dapat membuat diagram batang dan diagram ven serta Degree of Fit.

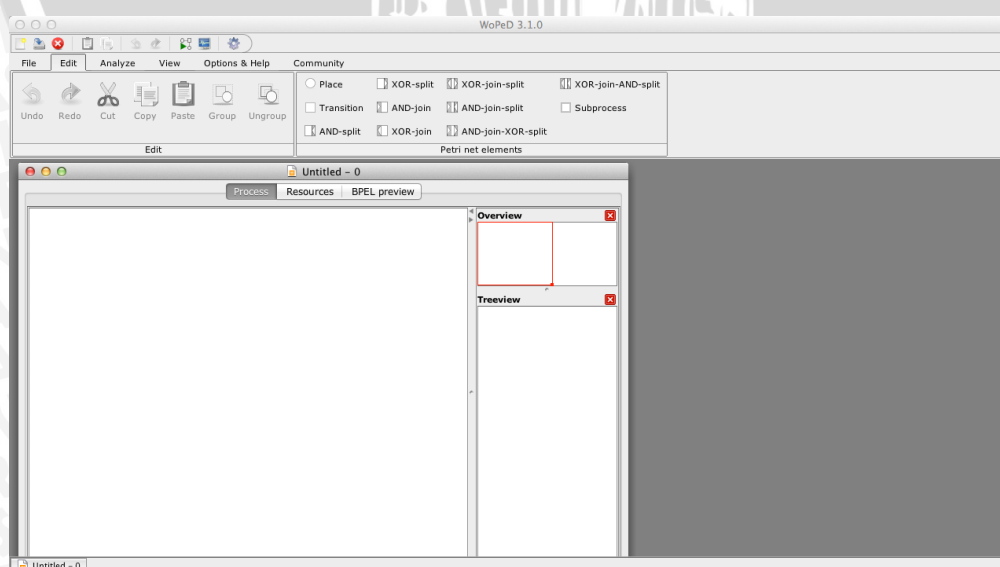
3.1.6 Pemodelan Proses Bisnis Usulan

Setelah melakukan identifikasi dan analisis proses bisnis saat ini menggunakan *fit/gap*, maka langkah selanjutnya membuat pemodelan proses bisnis usulan dengan model Petri Net. Pemodelan proses bisnis usulan ini mengacu pada hasil perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).

3.1.7 Demonstrasi

Pemodelan Petri Net dari proses bisnis menggunakan software WoPed. Software ini dapat membuat alur kerja (*workflow*) ke dalam bentuk Petri Net. Dalam software ini dapat ditambahkan beberapa resource manager, estimasi waktu, konsep routing, dll. WoPed juga memiliki fitur analisis.

Dibawah ini merupakan interface dari software WoPed :



Gambar 3.2 Interface WoPed

Pada gambar diatas terdapat toolbar untuk membuat sebuah proses dengan bentuk Petri Net. Terdapat *icon place, transition, AND-split, XOR-split, AND-join-split, XOR-join-split, AND-join-XOR-split, XOR-join-AND-split, subprocess*. Dan terdapat *toolbar editing, undo, redo, cut, copy, paste, group, dan ungroup*.



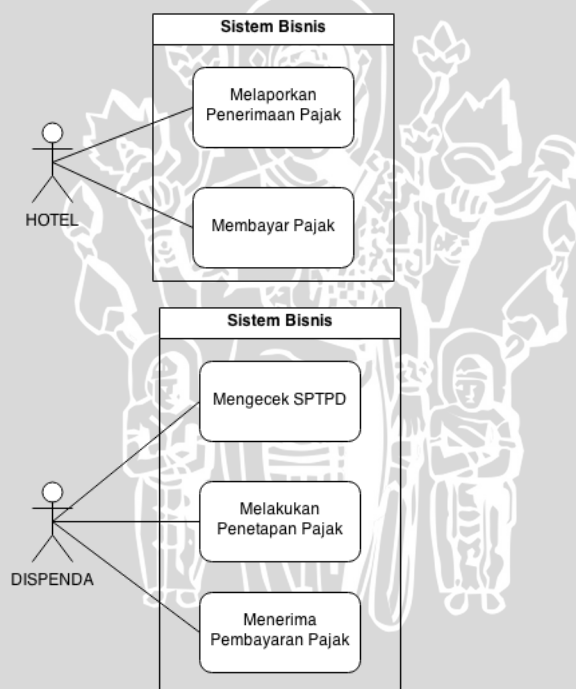
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PROSES BISNIS

4.1 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini menggunakan Petri Net

Pemetaan proses bisnis sekarang serta pengumpulan data waktu siklusnya merupakan tahapan awal dalam metode BPI (*Business Process Improvement*). Proses bisnis saat ini pembayaran pajak hotel ke Dispenda dipetakan ke dalam model Petri Net yang terdiri dari 23 task, 7 resource, dan 3 aktivitas kontrol. Estimasi waktu siklus didapatkan selama 292 menit. Data ini akan dibandingkan dengan data proses bisnis setelah dilakukan proses perbaikan.

Sebelum memetakan proses bisnis ke dalam model Petri Net diperlukan gambaran suatu proses manual pembayaran pajak hotel ke Dispenda. Sistem bisnis dibuat berdasarkan analisa dari pengumpulan data oleh pihak hotel dan pihak Dispenda.



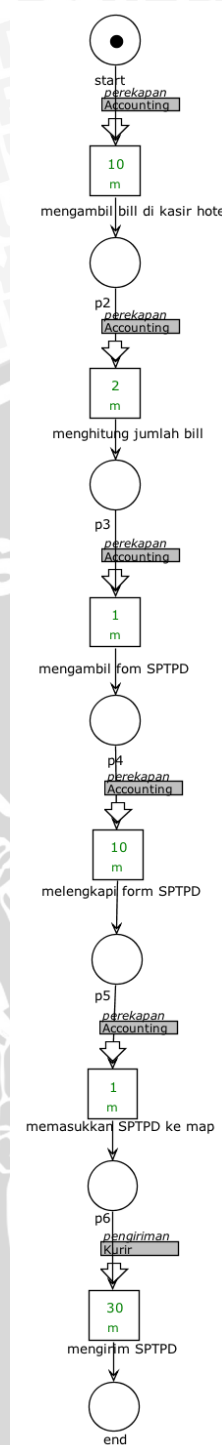
Gambar 4.1 Sistem Bisnis Hotel dan Dispenda

Pada gambar 4.1 terdapat 2 aktor, hotel dan Dispenda yang dapat melakukan proses pada sistem bisnis. Pihak hotel dapat melakukan “melaporkan penerimaan pajak” dan melakukan “membayar pajak” dan pada pihak Dispenda dapat melakukan “mengecek SPTPD”, “melakukan penetapan pajak”, dan “menerima pembayaran pajak”. Proses dimulai dari pihak hotel yang merekap seluruh bill yang ada di kasir, lalu setelah pengambilan bill pihak hotel bagian Accounting akan merekap seluruh

data bill dan mengisi formulir SPTPD yang sebelumnya sudah diberikan oleh pihak Dispenda. Setelah pengisian form SPTPD sesuai dengan bill dan sudah lengkap, maka form SPTPD dimasukkan ke map dan sudah siap dikirim oleh kurir pihak hotel. Setelah proses pengiriman oleh pihak hotel selesai maka SPTPD langsung diterima di bagian Bidang Pajak Daerah Lainnya di Dispenda. Setelah diterima maka dilakukan pengecekan dan verifikasi. Setelah proses tersebut selesai maka pajak sudah dapat ditetapkan lalu mengisi di form SKPD dan melakukan pengesahan oleh Kepala Seksi Penetapan. Setelah pengesahan selesai maka SKPD siap dikirim oleh Petugas Pendistribusian SKPD.

4.1.1 Proses Melaporkan Penerimaan Pajak

Pada proses melaporkan penerimaan pajak seperti yang digambarkan model Petri Net pada gambar 4.2 terdapat 6 task yaitu mengambil bill di kasir hotel, menghitung jumlah bill, mengambil form SPTPD, melengkapi form SPTPD, memasukkan SPTPD ke map, mengirim berkas SPTPD, terdapat 2 resource yaitu Accounting dan Kurir, dan membutuhkan estimasi siklus waktu selama 54 menit. Proses diawali dari pihak hotel di bagian Accounting mengambil seluruh bill transaksi yang ada di kasir hotel, setelah mendapatkan semua bagian Accounting menghitung jumlah bill yang di ambil dari kasir hotel, lalu setelah dihitung, bagian Accounting mengambil form SPTPD yang sebelumnya sudah diberikan oleh Dispenda berupa form kertas, setelah mengambil form lalu mengisi dan melengkapi form SPTPD berdasarkan bill yang dijumlah dan direkap sebelumnya, setelah proses melengkapi selesai lalu bill dan form SPTPD dimasukkan ke dalam map lalu berkas tersebut siap dikirim oleh kurir ke kantor Dispenda.



Gambar 4.2 Petri Net proses bisnis saat ini melaporkan penerimaan pajak

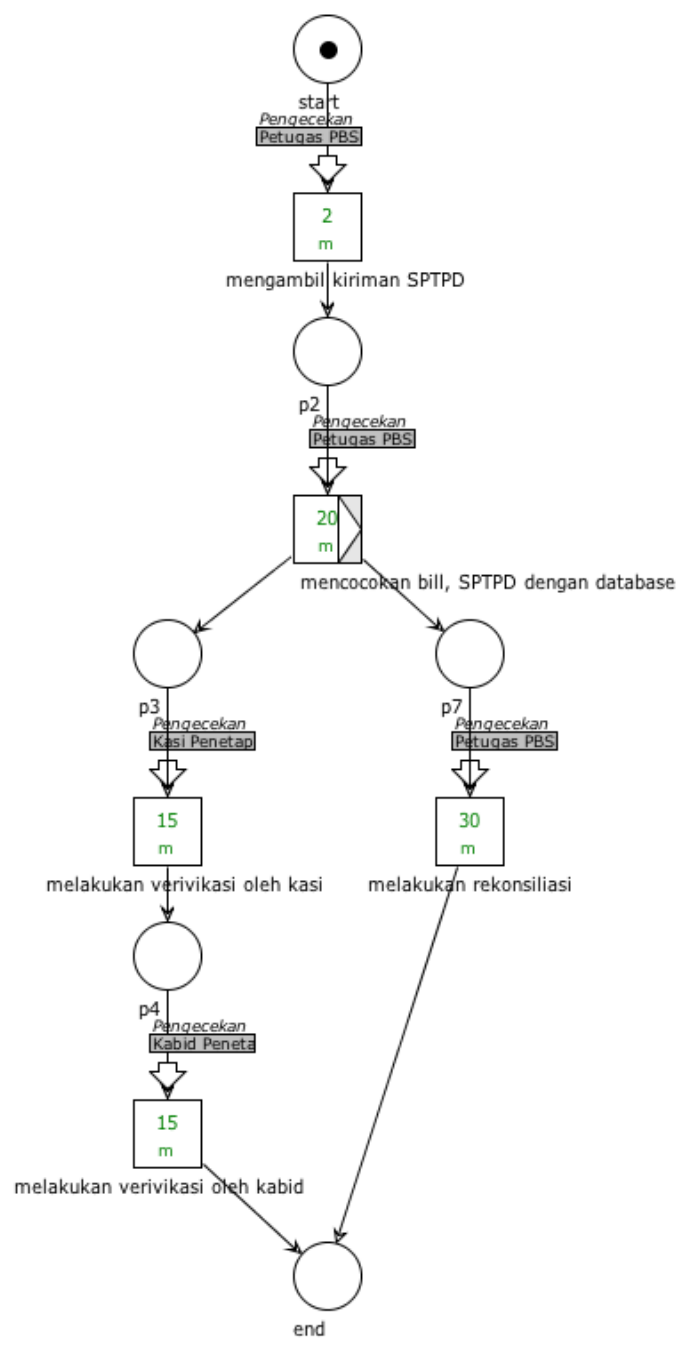
Pada gambar 4.2 dapat dijelaskan secara detail proses bisnis saat ini melaporkan penerimaan pajak. Proses dimulai dari mengambil bill dikasir. Accounting berjalan menuju kasir untuk mengambil rekapan seluruh bill. Accounting mencocokkan rekapan dengan data yang ada pada kasir. Proses ini membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit. Setelah proses mengambil bill dikasir dilanjutkan dengan proses menghitung jumlah bill. Proses ini diawali dengan penjumlahan seluruh bill yang direkap

sebelumnya menggunakan kalkulator. Proses ini membutuhkan waktu kurang lebih 2 menit. Setelah proses menghitung jumlah bill selesai, dilanjutkan dengan proses mengambil form SPTPD. Pengambilan form SPTPD ini membutuhkan waktu sekitar 1 menit. Setelah proses ini selesai, dilanjutkan dengan proses melengkapi form SPTPD. Accounting mengisi form ini secara manual dengan melengkapi form berdasarkan jumlah bill yang direkap sebelumnya. Proses ini membutuhkan waktu sekitar 10 menit. Setelah form SPTPD sudah dilengkapi maka selanjutnya memasukkan SPTPD ke dalam map. Proses ini membutuhkan waktu sekitar 1 menit. Setelah memasukkan SPTPD ke map maka form SPTPD siap dikirim oleh kurir dengan menggunakan kendaraan ke Kantor Dispenda Kota Malang.

4.1.2 Proses Mengecek SPTPD

Pada proses Mengecek SPTPD seperti yang digambarkan dengan model Petri Net pada gambar 4.3 terdapat 4 task yaitu mengambil kiriman SPTPD, melakukan verifikasi oleh kepala seksi, melakukan verifikasi oleh kepala bidang, melakukan rekonsiliasi, terdapat 1 aktivitas control yaitu mencocokkan bill, SPTPD dengan database, terdapat 3 resource yaitu Petugas Pemeriksa Berkas Seksi Penetapan, Kepala Seksi Penetapan, dan Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya, dan membutuhkan estimasi siklus waktu selama 82 menit. Proses dimulai dari Petugas Pemeriksa Berkas Seksi Penetapan mengambil kiriman SPTPD yang dikirim oleh kurir hotel. Setelah mengambil berkas SPTPD, Petugas Pemeriksa Berkas Seksi Penetapan mencocokkan bill dengan SPTPD dan mencocokkan SPTPD dengan database. Database merupakan rekapan manual oleh pihak Dispenda dengan mendatangi atau operasi ke lapangan. Mencocokkan bill dengan SPTPD dengan database merupakan aktivitas control dalam proses ini, Karena task tersebut mengontrol jalannya proses. Jika pencocokan ini sudah sesuai dengan database, maka berkas SPTPD di lanjutkan ke kepala seksi penetapan untuk dilakukan verifikasi, setelah memverifikasi di Kepala Seksi Penetapan selanjutnya melakukan verifikasi ke Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya. Tetapi jika pencocokan tidak sesuai maka dilakukan rekonsiliasi. Rekonsiliasi dilakukan jika data yang dikirim pihak hotel tidak sesuai dengan data yang ada di database atau data yang diisi di form SPTPD tidak sesuai dengan bill yang dilampirkan. Proses rekonsiliasi diawali dengan Dispenda menunjukan database yang sesuai dengan hotel tersebut, lalu pihak hotel melakukan kroscek dengan mencocokkan database dengan data milik hotel satu per satu untuk

menemukan kesalahan atau ketidakcocokan setelah itu pihak hotel melakukan perbaikan dengan membuat SPTPD baru.



Gambar 4.3 Petri Net proses bisnis saat ini mengecek SPTPD

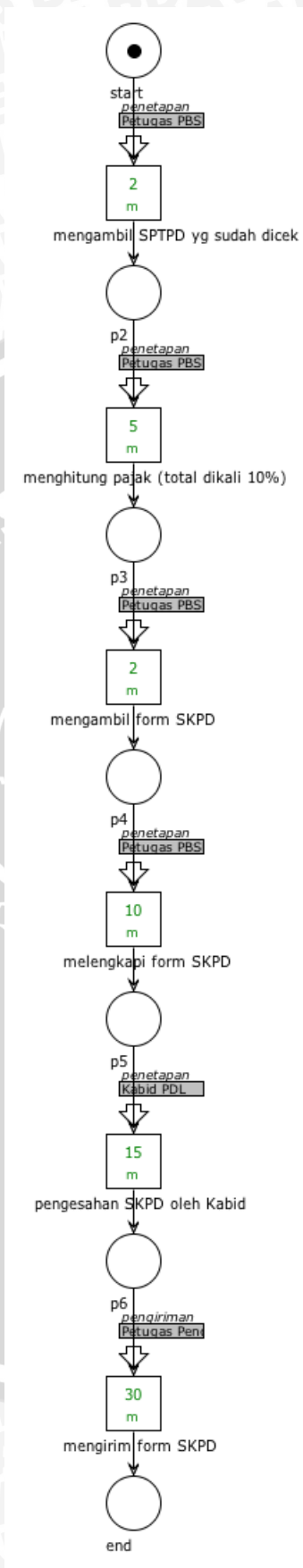
4.1.3 Proses Menetapkan Pajak

Pada proses Menetapkan Pajak seperti yang digambarkan dengan model Petri Net pada gambar 4.4 terdapat 6 task yaitu mengambil SPTPD yang sudah dicek, menghitung pajak, mengambil form SKPD, melengkapi form SKPD, pengesahan form SKPD oleh Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya, mengirim form SKPD,

terdapat 2 resource yaitu Petugas Pemeriksa Berkas Seksi Penetapan dan Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya, dan membutuhkan estimasi siklus waktu selama 64 menit. Proses menetapkan pajak diawali dengan mengambil berkas yang sudah dicek di proses sebelumnya, lalu setelah berkas ada Petugas Pemeriksa Berkas Seksi Penetapan menghitung total pajak dengan cara mengkalikan jumlah seluruh transaksi dengan 10 %.. Setelah total pajak sudah dihitung lalu mengambil form SKPD dan mengisi atau melengkapi form SKPD. Setelah form SKPD sudah lengkap lalu melakukan pengesahan form SKPD oleh Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya. Setelah proses pengesahan sudah selesai lalu form dan berkas SKPD dikirim oleh Petugas Pendistribusian SKPD ke pihak hotel.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

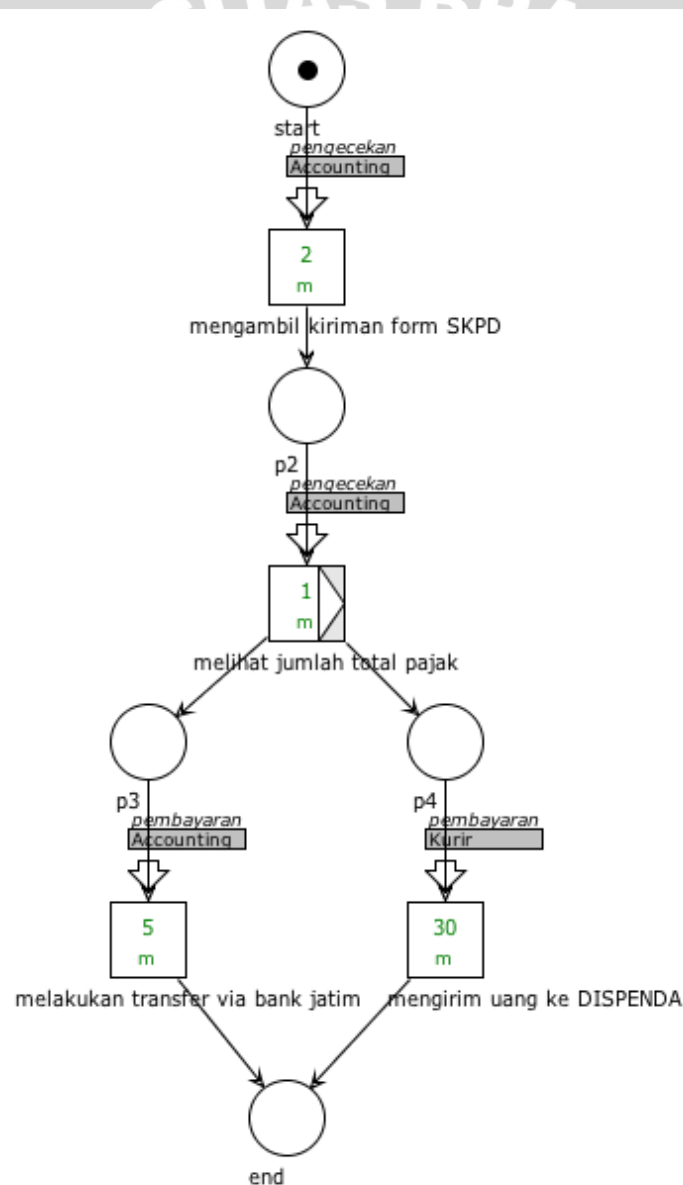




Gambar 4.4 Petri Net proses bisnis saat ini menetapkan pajak

4.1.4 Proses Membayar Pajak

Pada proses Membayar Pajak seperti yang digambarkan dengan model Petri Net pada gambar 4.5 terdapat 3 task yaitu mengambil kiriman berkas SKPD, melakukan transfer via bank jatim, mengirim uang ke Dispenda, terdapat 1 aktivitas control yaitu melihat jumlah total pajak, terdapat 2 resource yaitu Accounting dan kurir, dan membutuhkan estimasi siklus waktu selama 38 menit. Proses membayar pajak dimulai dengan mengambil SKPD yang dikirim oleh Dispenda, lalu melihat jumlah total pajak, setelah mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan maka terdapat 2 pilihan cara pembayaran yaitu melakukan transfer via bank atau mengirim uang secara manual ke Dispenda.

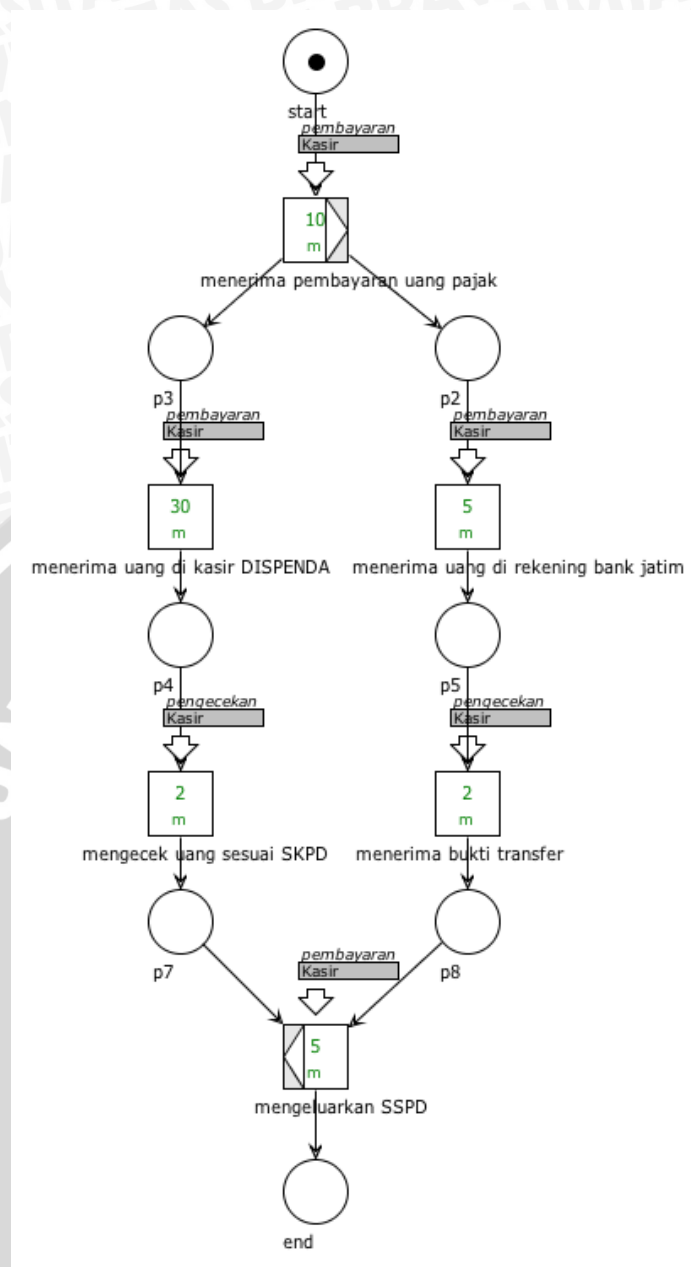


Gambar 4.5 Petri Net proses bisnis saat ini membayar pajak

4.1.5 Proses Menerima Pembayaran Pajak

Pada proses Menerima Pembayaran Pajak seperti yang digambarkan dengan model Petri Net pada gambar 4.6 terdapat 5 task yaitu menerima uang di rekening bank jatim, menerima bukti transfer, menerima uang di kasir Dispenda, mengecek uang sesuai SKDP, mengeluarkan SSPD, terdapat 1 aktivitas control yaitu menerima pembayaran uang pajak, terdapat resource yaitu kasir, dan membutuhkan estimasi siklus waktu selama 54 menit. Proses ini dimulai dengan menerima uang pembayaran pajak, pembayaran ini dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu transfer via bank dan mengirim uang ke Dispenda. Pembayaran transfer via bank jatim, pihak hotel harus mengirim bukti transfer dan diterima oleh kasir sebagai bukti untuk mendapatkan SSPD. Jika pembayaran dilakukan manual maka uang langsung dikirim secara manual oleh kurir ke Dispenda dan diterima oleh kasir lalu kasir melakukan pengecekan uang, setelah uang sudah sesuai maka kasir sudah dapat mengeluarkan SSPD.





Gambar 4.6 Petri Net proses bisnis saat ini menerima pembayaran pajak

4.2 Tindakan Perbaikan Sebagai Improvement Dari Proses Bisnis

4.2.1 Streamlining

Analisis *streamlining* amat erat kaitanya dengan konsep improvisasi. Improvisasi suatu proses bisnis dapat diartikan mengubah proses bisnis saat ini menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diadaptasi. Mirip dengan tujuan *streamlining* untuk meningkatkan kinerja dan kualitas suatu proses dengan mengurangi aktivitas-aktivitas yang tidak diperlukan atau dapat disederhanakan.

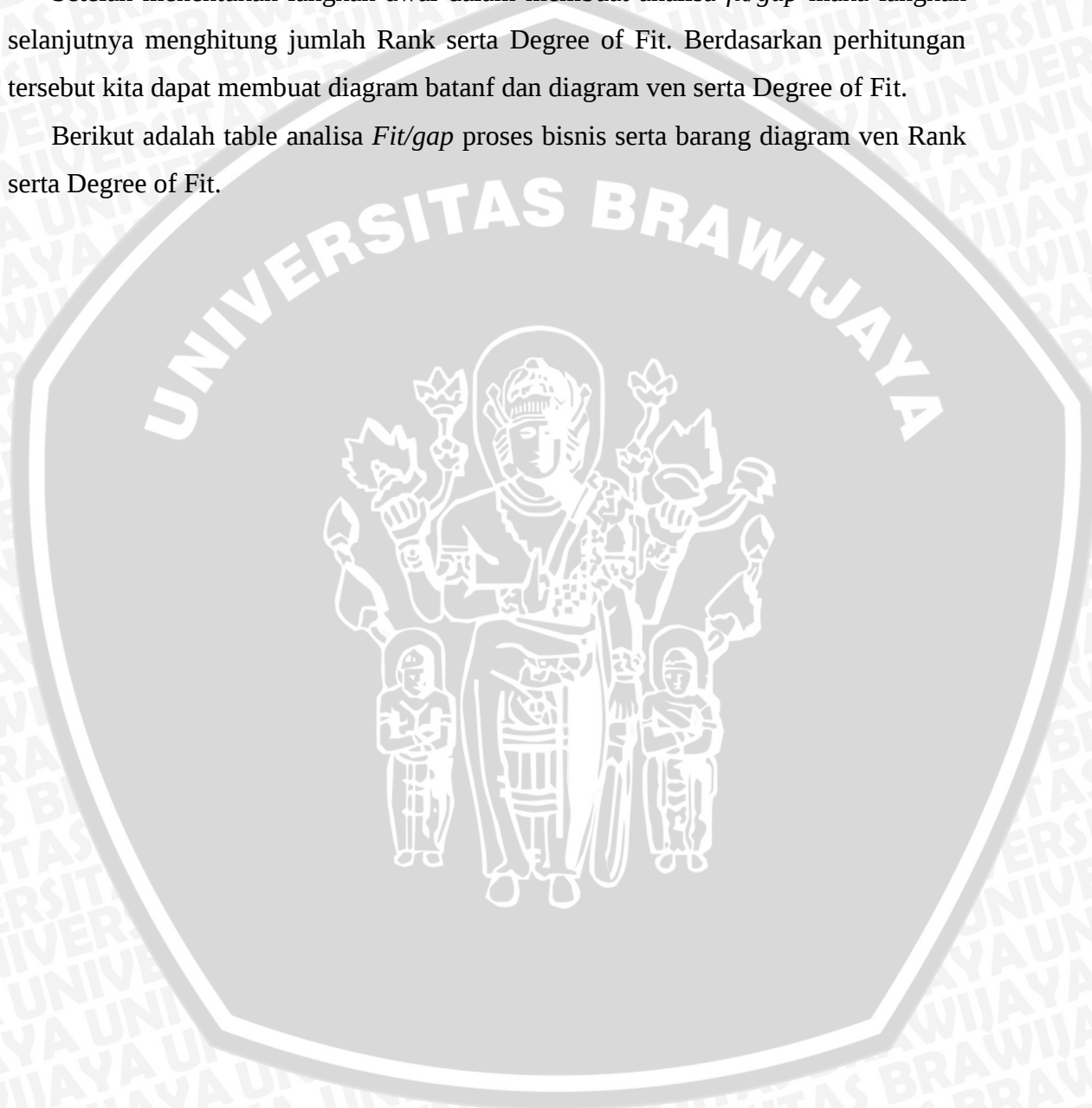
[JMH-91]

4.2.2 Analisis Fit/gap

Dalam penentuan *fit/gap* langkah awal yang kita lakukan adalah menentukan requirement, yang berdasarkan sistem berjalan di perusahaan yang dicakup dalam event table. Dengan adanya event table tersebut dapat menentukan Rank dan Degree of Fit ditentukan berdasarkan analisa proses bisnis pembayaran pajak.

Setelah menentukan langkah awal dalam membuat analisa *fit/gap* maka langkah selanjutnya menghitung jumlah Rank serta Degree of Fit. Berdasarkan perhitungan tersebut kita dapat membuat diagram batanf dan diagram ven serta Degree of Fit.

Berikut adalah table analisa *Fit/gap* proses bisnis serta barang diagram ven Rank serta Degree of Fit.



Tabel 4.1 Analisa *Fit/gap* proses bisnis

No	Kriteria	Task	Hasil Saat Ini (menit)	Hasil Yang Diinginkan (menit)	Rank	Degree of Fit	Teknik perbaikan yang digunakan	Alternatif
1.	Melaporkan penerimaan pajak	Mengambil bill di kasir	10	1	H	P	<i>Automation</i> dan <i>Simplification</i>	Koneksi billing dan sistem
		Menghitung jumlah bill	2	1	H	P	<i>Bureaucracy elimination</i> dan <i>Automation</i>	Menghitung jumlah di sistem
		Mengambil form SPTPD	1		M	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Melengkapi form SPTPD	10	1	M	G	<i>Bureaucracy elimination</i> dan <i>Automation</i>	Mengisi form digital di sistem
		Memasukkan form SPTPD ke map	1		L	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Mengirim form SPTPD	30	1	H	G	<i>Automation</i> dan <i>Simplification</i>	Mengupload form digital ke server
2.	Mengecek SPTPD	Mengambil kiriman form SPTPD	2	1	M	P	<i>Bureaucracy elimination</i> dan <i>Automation</i>	Melihat SPTPD pada sistem
		Mencocokkan bill, SPTPD dengan database	20		M	P	<i>Bureaucracy elimination</i>	
		Melakukan verifikasi oleh kasi	15	1	H	P	<i>Automation</i> dan <i>Simplification</i>	Melakukan verifikasi oleh kasi dalam sistem
		Melakukan verifikasi oleh kabi	15	1	H	P	<i>Automation</i> dan <i>Simplification</i>	Melakukan verifikasi oleh kasi dalam sistem
		Melakukan rekonsiliasi	30		M	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan

Tabel 4.2 Analisa *Fit/gap* proses bisnis (lanjutan)

No	Kriteria	Task	Hasil Saat Ini (menit)	Hasil Yang Diinginkan (menit)	Rank	Degree of Fit	Teknik perbaikan yang digunakan	Alternatif
3.	Menetapkan Pajak	Mengambil SPTPD yang sudah dicek	2		M	P	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Menghitung pajak (total dikali 10%)	5	1	H	P	<i>Automation</i>	Menghitung pajak dalam sistem
		Mengambil form SKPD	2		H	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Melengkapi form SKPD	10	1	M	G	<i>Bureaucracy elimination dan Automation</i>	Melengkapi form SKPD digital dalam sistem
		Pengesahan form SKPD oleh kabit	15	1	H	P	<i>Automation dan Simplification</i>	Pengesahan SKPD digital oleh kabit dalam sistem
		Mengirim form SKPD	30	1	H	G	<i>Automation dan Simplification</i>	Mengupload form SKPD digital dalam sistem
4.	Membayar Pajak	Mengambil kiriman form SKPD	2		M	P	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Melihat jumlah total pajak	1	1	L	P	<i>Automation</i>	Mengecek form SKPD digital pada sistem
		Melakukan transfer via bank	5	1	H	F	<i>Automation</i>	Melakukan transfer via bank
		Mengirim setoran uang ke Dispenda	30		H	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
5.	Menerima Pembayaran pajak	Menerima pembayaran uang pajak	10		M	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Mengecek uang di rek bank jatim	5	1	H	F	<i>Automation</i>	Mengecek uang di rek bank jatim secara online

Tabel 4.3 Analisa *Fit/gap* proses bisnis (lanjutan)

No	Kriteria	Task	Hasil Saat Ini (menit)	Hasil Yang Diinginkan (menit)	Rank	Degree of Fit	Teknik perbaikan yang digunakan	Alternatif
		Menerima bukti transfer	2 menit		M	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Menerima setoran uang di kasir	30 menit		M	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Mengecek uang sesuai SKPD	2 menit		L	G	<i>Bureaucracy elimination</i>	Task ini dihilangkan
		Mengeluarkan SSPD	2 menit	1	H	G	<i>Automation dan Simplification</i>	Mengupload SSPD digital ke sistem

Keterangan :

High (H) : requirement yang sangat penting untuk kegiatan operasi, apabila tidak ada maka instansi tidak bisa berfungsi dengan baik.

Medium (M) : merupakan *requirement* dimana ketika dipenuhi akan meningkatkan proses bisnis perusahaan.

Low (L) : merupakan *requirement* yang hanya menambah nilai yang kecil/*minor value* bagi proses bisnis perusahaan apabila *requirement* tersebut terpenuhi.

Bureaucracy elimination : menghilangkan tugas administrasi, penggunaan kertas kerja yang tidak perlu.

Automation : mengotomatisasi suatu aktifitas proses bisnis dengan teknologi tertentu.

Simplification : mengurangi kompleksitas suatu proses.

1. Analisis *fit/gap* untuk teknik perbaikan bisnis *Bureaucracy elimination*

Hasil perhitungan terhadap teknik perbaikan proses bisnis *Bereucracy Elimination* ditunjukkan dalam Tabel 4.4

Tabel 4.4 Tabel perhitungan hasil analisa *fit/gap* *Bureaucracy elimination*

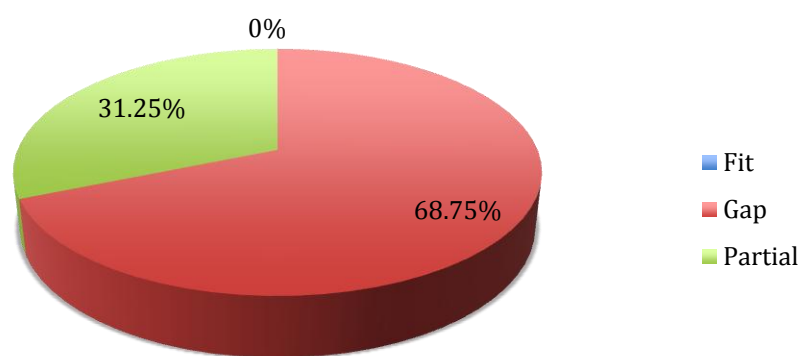
Rank of Requirement	Total Requirement	Degree of Fit		
		F	G	P
H	3	0	2	1
M	11	0	7	4
L	2	0	2	0
Total	16	0	11	5

$$\text{Presentase Fit} = \frac{\text{jumlahfit}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{0}{16} \cdot 100\% = 0\%$$

$$\text{Presentase Gap} = \frac{\text{jumlahgap}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{11}{16} \cdot 100\% = 68,75\%$$

$$\text{Presentase Partial} = \frac{\text{jumlahpartial}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{5}{16} \cdot 100\% = 31,25\%$$

Analisa Fit / Gap pada Teknik Perbaikan *Bureucracy Elimination*



Gambar 4.7 Diagram *fit/gap* teknik perbaikan *Bureucracy Elimination*

Gambar 4.7 menunjukkan hasil analisa *fit/gap* pada teknik perbaikan *Bureaucracy elimination* yang digambarkan oleh diagram dalam bentuk persen. Dari

hasil tersebut level fit terdapat 0%, level gap terdapat 68,75%, dan level partial 31,25%.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa level analisa *fit/gap* terbanyak untuk teknik perbaikan proses bisnis *Bureaucracy elimination* yaitu gap sebesar 68,75%. Dari hasil ini dapat diinterpretasikan, bahwa proses bisnis yang ada pada pembayaran pajak hotel ke Dispenda tidak efektif dan tidak efisien. Karena masih adanya proses-proses manual yang membutuhkan waktu cukup banyak. Maka dilakukan proses perbaikan *Bureaucracy elimination* untuk menghilangkan tugas administrasi dan mengurangi penggunaan kertas yang tidak perlu agar proses bisnis dapat efektif dan efisien.

2. Analisis *fit/gap* untuk teknik perbaikan bisnis *Automation*

Hasil perhitungan terhadap teknik perbaikan proses bisnis *Automation* ditunjukkan dalam Tabel 4.5

Tabel 4.5 Tabel perhitungan hasil analisa *fit/gap Automation*

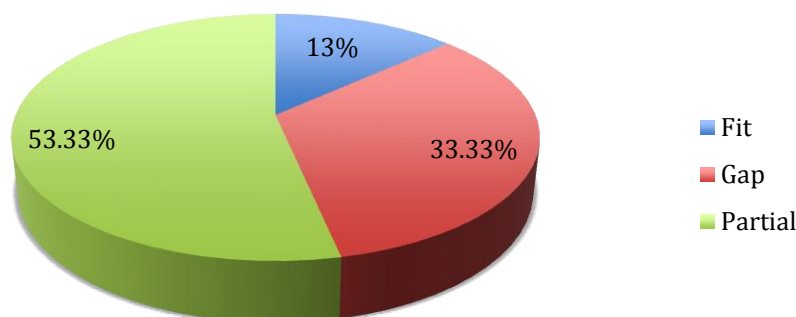
Rank of Requirement	Total Requirement	Degree of Fit		
		F	G	P
H	11	2	3	6
M	3	0	2	1
L	1	0	0	1
Total	15	2	5	8

$$\text{Presentase Fit} = \frac{\text{jumlah fit}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{2}{15} \cdot 100\% = 13,33\%$$

$$\text{Presentase Gap} = \frac{\text{jumlah gap}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{5}{15} \cdot 100\% = 33,33\%$$

$$\text{Presentase Partial} = \frac{\text{jumlah partial}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{8}{15} \cdot 100\% = 53,33\%$$

Analisa Fit / Gap pada Teknik Perbaikan *Automation*



Gambar 4.8 Diagram *fit/gap* teknik perbaikan *Automation*

Gambar 4.8 menunjukkan hasil analisa *fit/gap* pada teknik perbaikan *automation* yang digambarkan oleh diagram dalam bentuk persen. Dari hasil tersebut level fit terdapat 13.33%, level gap terdapat 33.33%, dan level partial 53.33%.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa level analisa *fit/gap* terbanyak untuk teknik perbaikan proses bisnis *automation* yaitu partial sebesar 53.33%. dari hasil ini dapat diinterpretasikan, bahwa proses bisnis yang ada pada pembayaran pajak hotel ke Dispenda saat ini cukup baik tetapi masih diperlukan alternative agar dapat meningkatkan efektifitas dan efesiensi aktifitas dalam proses bisnis tersebut. Maka teknik perbaikan *automation* diperlukan untuk menerapkan sistem terkomputerisasi untuk mempercepat proses sehingga dapat mengurangi beban pekerja dalam melakukan lebih banyak kegiatan.

3. Analisis *fit/gap* untuk teknik perbaikan bisnis *Simplification*

Hasil perhitungan terhadap teknik perbaikan proses bisnis *Simplification* ditunjukkan dalam Tabel 4.6

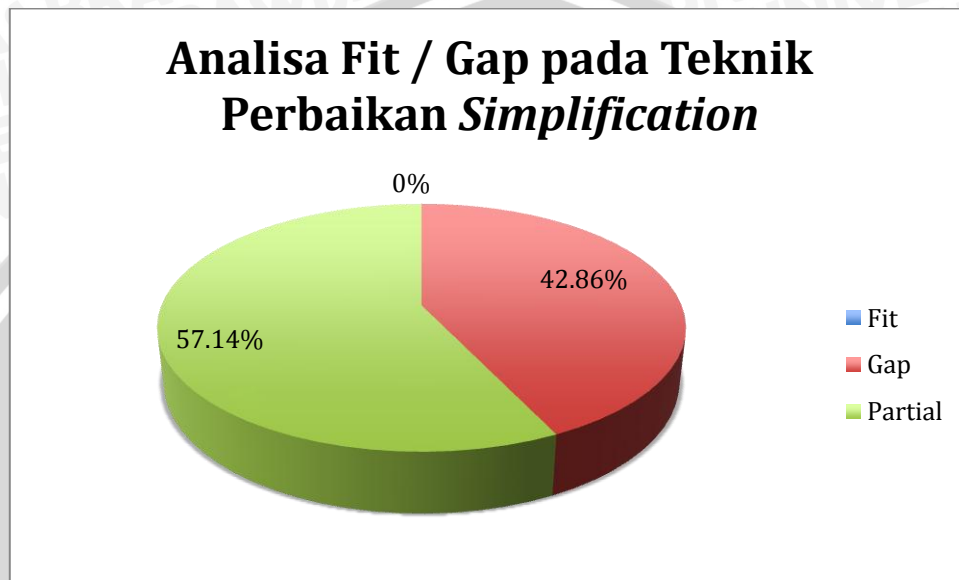
Tabel 4.6 Tabel perhitungan hasil analisa *fit/gap* *Simplification*

Rank of Requirement	Total Requirement	Degree of Fit		
		F	G	P
H	7	0	3	4
M	0	0	0	0
L	0	0	0	0
Total	7	0	3	4

$$\text{Presentase Fit} = \frac{\text{jumlahfit}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{0}{7} \cdot 100\% = 0\%$$

$$\text{Presentase Gap} = \frac{\text{jumlahgap}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{3}{7} \cdot 100\% = 42,86\%$$

$$\text{Presentase Partial} = \frac{\text{jumlahpartial}}{\text{jumlah Requirement}} \cdot 100\% = \frac{4}{7} \cdot 100\% = 57,14\%$$



Gambar 4.9 Diagram *fit/gap* teknik perbaikan *Simplification*

Gambar 4.9 menunjukkan hasil analisa *fit/gap* pada teknik perbaikan *simplification* yang digambarkan oleh diagram dalam bentuk persen. Dari hasil tersebut level fit terdapat 0%, level gap terdapat 42,86%, dan level partial 57,14%.

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa level analisa *fit/gap* terbanyak untuk teknik perbaikan proses bisnis *automation* yaitu partial sebesar 57,14%. dari hasil ini dapat diinterpretasikan, bahwa proses bisnis yang ada pada pembayaran pajak hotel ke Dispenda saat ini cukup baik tetapi masih diperlukan alternative agar dapat meningkatkan efektifitas dan efesiensi aktifitas dalam proses bisnis tersebut. Maka teknik perbaikan *simplification* diperlukan untuk mengurangi kompleksitas proses yang ada saat ini.

4.3 Pemodelan Proses Bisnis Usulan

4.3.1 Melaporkan Penerimaan Pajak

Analisis streamlining dan proses perbaikan melaporkan penerimaan pajak dapat dilihat pada table dibawah ini

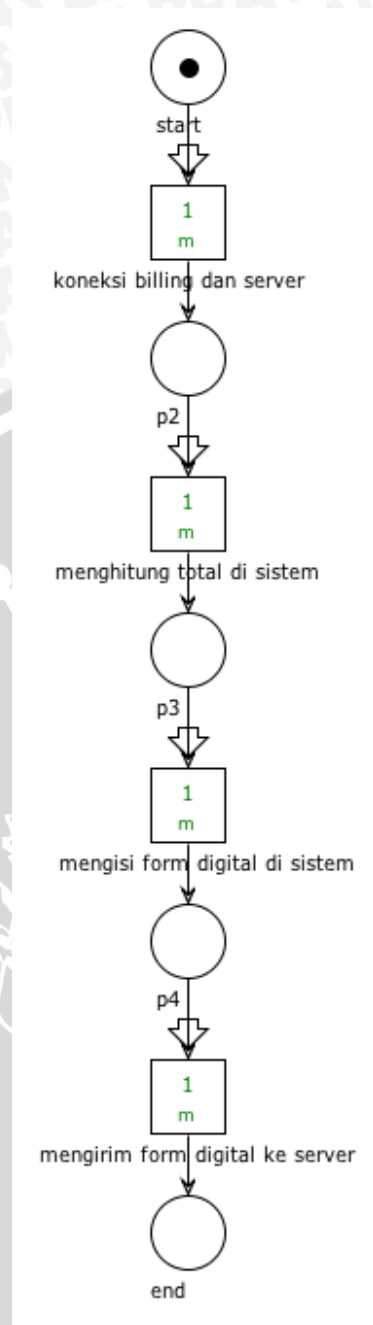
Tabel 4.7 Perbaikan proses bisnis melaporkan penerimaan pajak

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
Mengambil bill di kasir	- <i>Automation</i> - <i>Simplification</i>	Proses mengambil bill di kasir ini akan dibuat secara otomatis dengan menghubungkan billing di kasir dengan sistem di server.	Koneksi billing dan sistem
Menghitung jumlah bill	- <i>Bureaucracy elimination</i> - <i>Automation</i>	Proses menghitung jumlah bill akan dihilangkan untuk menghemat waktu dan kertas karena proses ini otomatis sudah dihitung didalam sistem.	Menghitung jumlah di sistem
Mengambil form SPTPD	- <i>Bureaucracy elimination</i>	Proses mengambil form SPTPD akan dihilangkan untuk menghemat waktu dan meminimalkan penggunaan kertas	-
Mengambil form SPTPD	- <i>Bureaucracy elimination</i>	Proses mengambil form SPTPD akan dihilangkan untuk menghemat waktu dan meminimalkan penggunaan kertas	-
Melengkapi form SPTPD	- <i>Bureaucracy elimination</i> - <i>Automation</i>	Proses melengkapi form SPTPD akan dihilangkan karena proses melengkapi form SPTPD sudah dilengkapi secara otomatis oleh sistem yang berupa form	Mengisi form digital di sistem

Tabel 4.8 Perbaikan proses bisnis melaporkan penerimaan pajak
(lanjutan)

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
		SPTPD digital dari data yang diambil secara realtime	
Memasukkan SPTPD ke map	- <i>Bureaucracy elimination</i>	Proses Memasukkan SPTPD ini dihilangkan untuk menghemat waktu.	-
Mengirim form SPTPD	- <i>Automation</i>	Proses mengirim form SPTPD ini dihilangkan untuk menghemat waktu karena proses ini sudah diganti oleh sistem yang mengirim form SPTPD digital ke server yang nanti akan dihubungkan dengan sistem yang ada di Dispenda.	Mengupload form digital pada server.

Dari hasil analisis streamlining dan proses perbaikan diatas dapat digambarkan kembali penyederhanaan proses melaporkan penerimaan pajak dengan model petri net yang dapat dilihat pada gambar 4.10 :



Gambar 4.10 Petri Net proses bisnis usulan melaporkan penerimaan pajak

Berdasarkan gambar diatas dengan menggunakan proses streamlining maka dapat di digambarkan kembali proses bisnis usulan ke dalam model Petri Net, didapatkan efesiensi dengan menghilangkan 3 task dan efektifitas dengan merubah 4 task dengan proses *automation* agar proses dapat berjalan cepat dan otomatis oleh sistem.

4.3.2 Mengecek SPTPD

Analisis streamlining dan proses perbaikan mengecek SPTPD dapat dilihat pada table dibawah ini

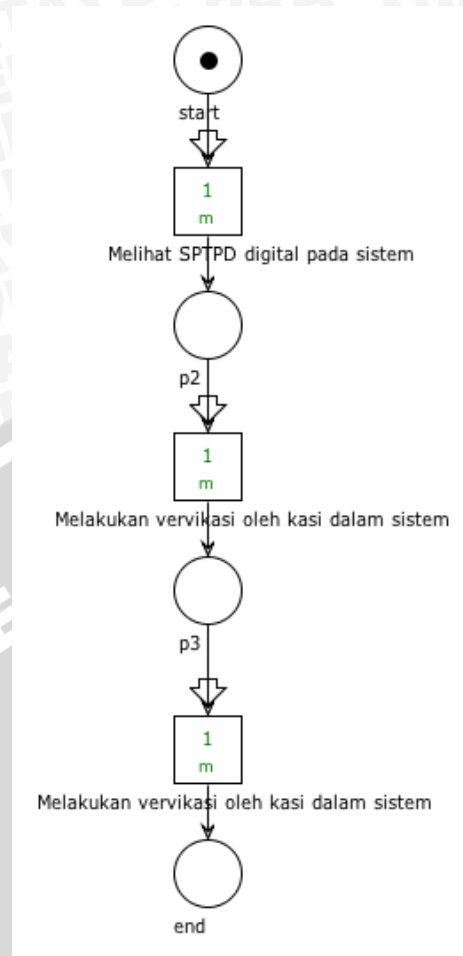
Tabel 4.9 Perbaikan proses bisnis mengecek SPTPD

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
Mengambil kiriman SPTPD	- <i>Bueraucracy Elimination</i> - <i>Automation</i>	Proses mengambil kiriman SPTPD akan dihilangkan untuk efisiensi, SPTPD otomatis sudah tersimpan di dalam server dan akan dipanggil secara otomatis oleh sistem	Melihat SPTPD pada sistem
Mencocokkan bill, SPTPD dengan database	- <i>Automation</i>	Proses mencocokkan bill, SPTPD dengan database akan dihilangkan karena proses tersebut butuh waktu cukup lama dan tidak efisien. Oleh sistem otomatis data yang masuk ke server dari billing kasir sudah sesuai dan tidak akan terjadi kesalahan pada sistem.	-
Melakukan verivikasi oleh kasi	- <i>Automation</i>	Proses melakukan verivikasi oleh kasi akan diganti dengan proses yang lebih cepat dari sebelumnya. Kepala seksi akan masuk ke dalam sistem dan melakukan verivikasi pada sistem. Proses ini dicegah untuk tidak terjadi kesalahan.	Melakukan vervikasi oleh kasi dalam sistem
Melakukan vervikasi oleh kabit	- <i>Automation</i>	Proses melakukan verivikasi oleh kabit akan diganti dengan proses	Melakukan vervikasi oleh kasi dalam sistem

Tabel 4.10 Perbaikan proses bisnis mengecek SPTPD (lanjutan)

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
		yang lebih cepat dari sebelumnya. Kepala bidang akan masuk ke dalam sistem dan melakukan verifikasi pada sistem. Proses ini dicegah untuk tidak terjadi kesalahan.	
Melakukan rekonsiliasi	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses melakukan rekonsiliasi ini akan dihilangkan karena pada sistem yang baru tidak akan ada kesalahan pada perekapan bill, sistem otomatis terupload ke server secara realtime.	-

Dari hasil analisis streamlining dan proses perbaikan diatas dapat digambarkan kembali penyederhanaan proses mengecek SPTPD dengan model petri net yang dapat dilihat pada gambar 4.11 :



Gambar 4.11 Petri Net proses bisnis usulan mengecek SPTPD

Berdasarkan gambar diatas dengan menggunakan proses streamlining maka dapat digambarkan kembali proses bisnis usulan ke dalam model Petri Net, didapatkan efesiensi dengan menghilangkan 3 task dan efektifitas dengan merubah 3 task dengan proses *automation* agar proses dapat berjalan cepat dan otomatis oleh sistem.

4.3.3 Menetapkan Pajak

Analisis streamlining dan proses perbaikan menetapkan pajak dapat dilihat pada table dibawah ini

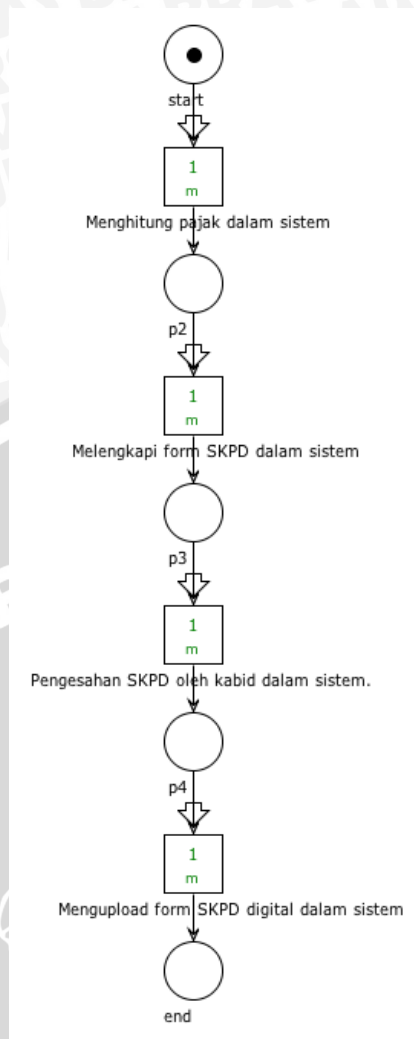
Tabel 4.11 Perbaikan proses bisnis menetapkan pajak

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
Mengambil SPTPD yang sudah di cek	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses mengambil SPTPD yang sudah dicek akan dhilangkan untuk efisiensi, proses ini sudah tersimpan didalam server	-

Tabel 4.12 Tabel perbaikan proses bisnis menetapkan pajak (lanjutan)

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
Menghitung pajak (total dikali 10%)	- <i>Automation</i>	Proses menghitung pajak akan otomatis terhitung oleh sistem. Proses ini dibuat untuk menghindari kesalahan.	Menghitung pajak dalam sistem
Mengambil form SKPD	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses mengambil form SKPD akan dihilangkan untuk efisiensi, SKPD sudah berupa form digital yang ada pada server.	-
Melengkapi form SKPD	- <i>Bueraucracy Elimination</i> - <i>Automation</i>	Proses melengkapi form SKPD akan diganti dengan proses yang lebih efisien yaitu SKPD otomatis akan sudah terlengkapi oleh sistem dan menyimpannya ke dalam server.	Melengkapi form SKPD dalam sistem
Pengesahan SKPD oleh kabit	- <i>Automation</i>	Proses pengesahan SKPD digital oleh kabit akan dilakukan ke dalam sistem. Kepala bidang akan masuk ke dalam sistem dan melakukan pengesahan. Proses ini dicegah agar tidak terjadi kesalahan.	Pengesahan SKPD oleh kabit dalam sistem.
Mengirim form SKPD	- <i>Automation</i>	Proses mengirim form SKPD akan dilakukan secara otomatis oleh sistem dengan cara mengirim/mengupload form SKPD digital ke dalam server yang nantinya dapat diakses.	Mengupload form SKPD digital dalam sistem

Dari hasil analisis streamlining dan proses perbaikan diatas dapat digambarkan kembali penyederhanaan proses melaporkan penerimaan pajak dengan model petri net yang dapat dilihat pada gambar 4.12 :



Gambar 4.12 Petri Net proses bisnis usulan menetapkan pajak

Berdasarkan gambar diatas dengan menggunakan proses streamlining maka dapat di digambarkan kembali proses bisnis usulan ke dalam model Petri Net, didapatkan efesiensi dengan menghilangkan 2 task dan efektifitas dengan merubah 4 task dengan proses *automation* agar proses dapat berjalan cepat dan dilakukan otomatis oleh sistem.

4.3.4 Membayar Pajak

Analisis streamlining dan proses perbaikan membayar pajak dapat dilihat pada table dibawah ini

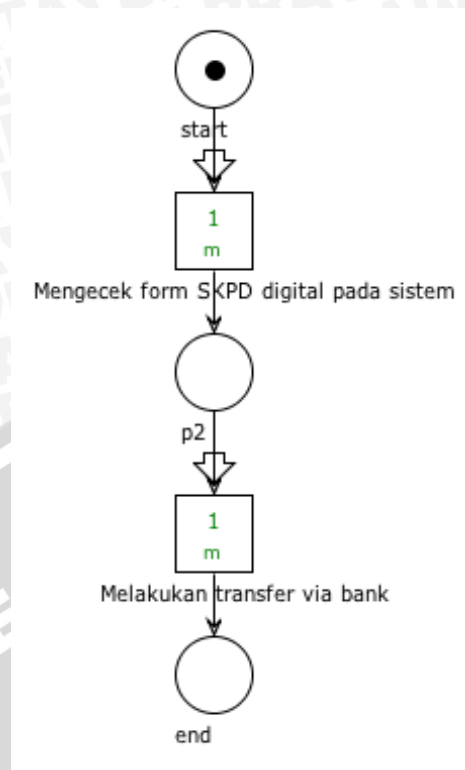
Tabel 4.13 Perbaikan proses bisnis membayar pajak

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
Mengambil kiriman form SKPD	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses mengambil kiriman form SKPD pada hotel akan dihilangkan karena proses	-

Tabel 4.14 Perbaikan proses bisnis membayar pajak (lanjutan)

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
		tidak efisien, karena seluruh proses sudah terhubung oleh server.	
Melihat jumlah total pajak	- <i>Automation</i>	Proses melihat jumlah total pajak akan diganti dengan proses yang otomatis dengan melihat SKPD digital yang berisi jumlah total pajak yang ada pada sistem yang terhubung dengan server.	Mengecek form SKPD digital pada sistem
Melakukan transfer via bank Jatim	-	Proses melakukan transfer via bank Jatim .	Melakukan transfer via bank
Mengirim setoran uang ke Dispenda	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses mengirim setoran uang melalui kuirir ke Dispenda akan dihilangkan karena memakan waktu yang cukup banyak. Proses ini diganti dengan via transfer bank yang sudah bekerja sama dengan Dispenda. Dengan cara ini proses pembayaran setoran akan lebih efisien.	-

Dari hasil analisis streamlining dan proses perbaikan diatas dapat digambarkan kembali penyederhanaan proses melaporkan penerimaan pajak dengan model petri net yang dapat dilihat pada gambar 4.13 :



Gambar 4.13 Petri Net proses bisnis usulan membayar pajak

Berdasarkan gambar diatas dengan menggunakan proses streamlining maka dapat di digambarkan kembali proses bisnis usulan ke dalam model Petri Net, didapatkan efesiensi dengan menghilangkan 3 task dan efektifitas dengan merubah 1 task dengan proses *automation* agar proses dapat berjalan cepat dan dilakukan otomatis oleh sistem.

4.3.5 Menerima Pembayaran Pajak

Analisis streamlining dan proses perbaikan menerima pembayaran pajak dapat dilihat pada table dibawah ini

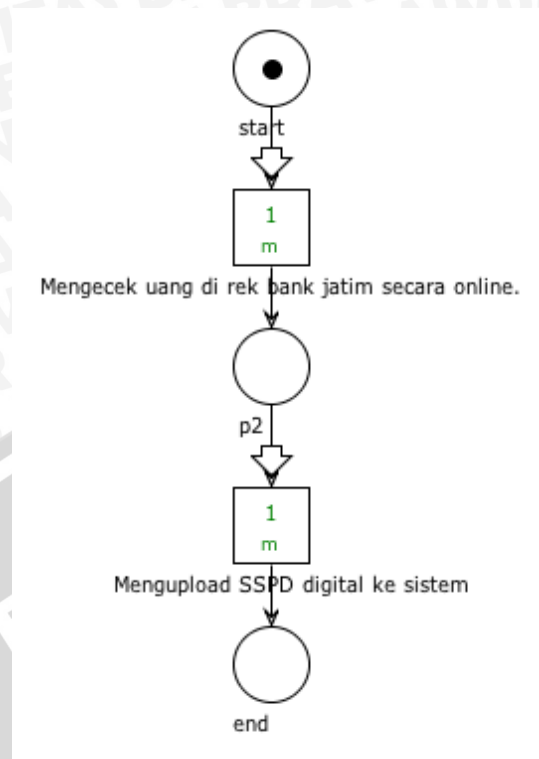
Tabel 4.15 Perbaikan proses bisnis menerima pembayaran pajak

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
Menerima pembayaran uang pajak	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses menerima pembayaan uang pajak di dalam kasir akan dihilangkan karena tidak efisien.	-
Mengecek uang di rek bank jatim	- <i>Automation</i>	<i>Automation</i> jatim akan ditambahkan dengan proses pengecekan bank secara online sesuai dengan total	Mengecek uang di rek bank jatim secara online.

Tabel 4.16 Tabel perbaikan proses bisnis menerima pembayaran pajak
(lanjutan)

TASK	STREAMLINING	ANALISA	IMPROVEMENT
		pajak yang ada di sistem. Jadi Kasir akan mengecek secara online di rekenening bank jatim.	
Menerima bukti transfer	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses menerima bukti transfer akan dihilangkan karena tidak efisien, seluruh proses sudah tercover pada sistem.	-
Menerima setoran uang di kasir Dispenda	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses menerima setoran uang di kasir Dispenda akan dihilangkan karena tidak efisien. Karena seluruh proses sudah tercover oleh sistem.	-
Mengecek uang sesuai SKPD	- <i>Bueraucracy Elimination</i>	Proses mengecek uang sesuai SKPD akan dihilangkan karena tidak efisien. Karena seluruh proses sudah tercover oleh sistem.	-
Mengeluarkan SSPD	- <i>Automation</i>	Proses mengeluarkan SSPD akan diganti dengan pengiriman SSPD digital dalam server jika pengiriman setoran uang pajak dikirim berupa transfer melalui bank jatim dan sesuai dengan total yang terdapat pada sistem.	Mengupload SSPD digital ke sistem

Dari hasil analisis streamlining dan proses perbaikan diatas dapat digambarkan kembali penyederhanaan proses melaporkan penerimaan pajak dengan model petri net yang dapat dilihat pada gambar 4.14 :



Gambar 4.14 Petri Net proses bisnis usulan menerima pembayaran pajak

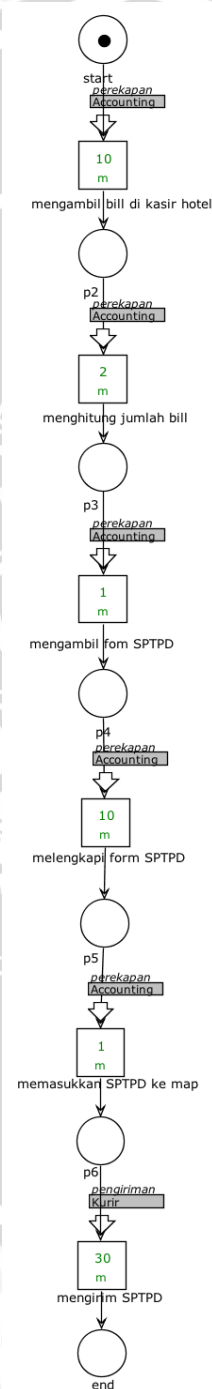
Berdasarkan gambar diatas dengan menggunakan proses streamlining maka dapat di digambarkan kembali proses bisnis usulan ke dalam model Petri Net, didapatkan efesiensi dengan menghilangkan 5 task dan efektifitas dengan merubah 2 task dengan proses *automation* agar proses dapat berjalan cepat dan dilakukan otomatis oleh sistem.

BAB V

DEMONSTRASI PERBANDINGAN PROSES BISNIS

5.1 Perbandingan Proses Melaporkan Penerimaan Pajak Saat ini dan Usulan

Proses melaporkan penerimaan pajak saat ini dapat dilihat pada gambar 5.1 :



Gambar 5.1 Petri Net proses bisnis saat ini melaporkan penerimaan pajak

Capacity planning

Parameters

Observation period: hour(s)

Arrivals per period (λ):

Loop termination threshold (ϵ):

Capacity requirements per task

Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision:

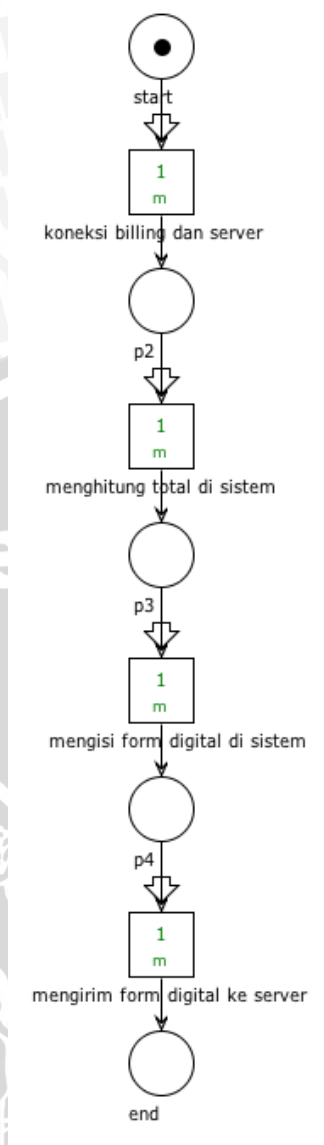
Task	Service time	Items/case	Time/case	Items/period	Time/period	Group / Role
mengambil bill di k...	10.00	1.00	10.00	50.00	500.00	perekapan/Account...
menghitung jumlah...	2.00	1.00	2.00	50.00	100.00	perekapan/Account...
mengambil fom SP...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	perekapan/Account...
melengkapi form S...	10.00	1.00	10.00	50.00	500.00	perekapan/Account...
memasukkan SPTP...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	perekapan/Account...
mengirim SPTPD (t6)	30.00	1.00	30.00	50.00	1500.00	pengiriman/Kurir
Whole process			54.00		2700.00	

Gambar 5.2 Deskripsi proses bisnis saat ini melaporkan penerimaan pajak

Pada hasil analisis menggunakan woped dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 54 menit, dan terdapat 6 task.

Proses melaporkan penerimaan pajak usulan dapat dilihat pada gambar 5.3 :





Gambar 5.3 Petri Net proses bisnis usulan melaporkan penerimaan pajak

Capacity planning

Parameters

Observation period: 8.0 hour(s)

Arrivals per period (λ): 50.0

Loop termination threshold (ϵ): 0.0010

Compute

Time model

Close

Capacity requirements per task

Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision: 1.00

Task	Service time	Items/case	Time/case	Items/period	Time/period	Group / Role
koneksi billing dan...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
menghitung total di...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
mengisi form digita...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
mengirim form digi...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Whole process			4.00		200.00	

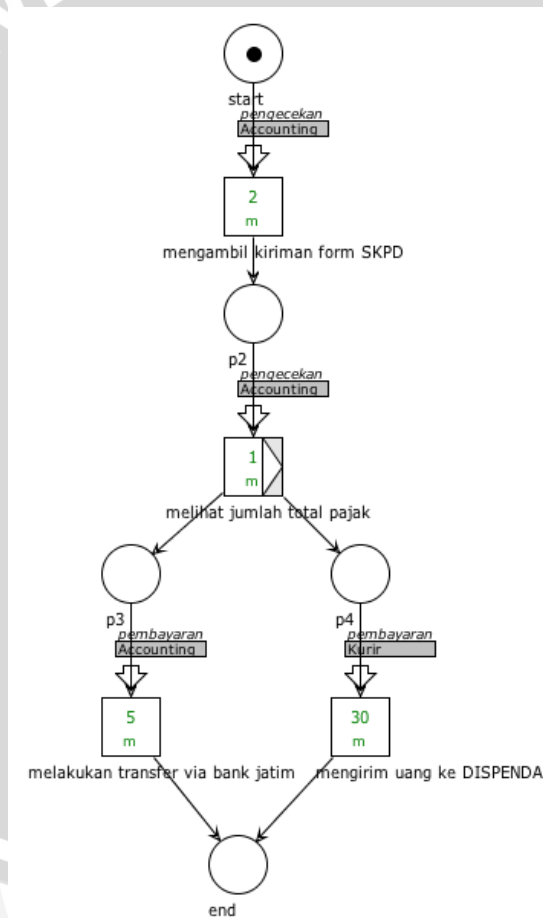
Gambar 5.4 Deskripsi proses bisnis usulan melaporkan penerimaan pajak

Pada hasil analisis menggunakan woped pada gambar diatas dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 4 menit dan terdapat 4 task.

Dilihat dari perbandingan pada gambar 5.2 dan gambar 5.4 proses usulan membutuhkan waktu yang cukup singkat dari pada proses saat ini. Pada proses usulan juga mengurangi/menghilangkan proses yang membutuhkan banyak waktu dan menggantinya dengan proses automation/terkomputerisasi dengan metode perbaikan proses bisnis improvement agar proses dapat berjalan efisien dan efektif sesuai yang dibutuhkan.

5.2 Perbandingan Proses Membayar Pajak Saat ini dan Usulan

Proses membayar pajak saat ini dapat dilihat pada gambar 5.5 :



Gambar 5.5 Petri Net proses bisnis saat ini membayar pajak

Parameters

Observation period: hour(s)

Arrivals per period (λ):

Loop termination threshold (ϵ):

Capacity requirements per task

Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision:

Task	Service time	Items / case	Time / case	Items / period	Time / period	Group / Role
mengambil kiriman...	2.00	1.00	2.00	50.00	100.00	pengecekan/Accou...
melihat jumlah tota...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	pengecekan/Accou...
melakukan transfer...	5.00	1.00	5.00	50.00	250.00	pembayaran/Accou...
Whole process			8.00		400.00	

Capacity requirements per resource class

Average resource utilization:

Gambar 5.6 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via transfer bank

Pada hasil analisis menggunakan woped dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 8 menit, dan terdapat 3 task.

Parameters

Observation period: hour(s)

Arrivals per period (λ):

Loop termination threshold (ϵ):

Capacity requirements per task

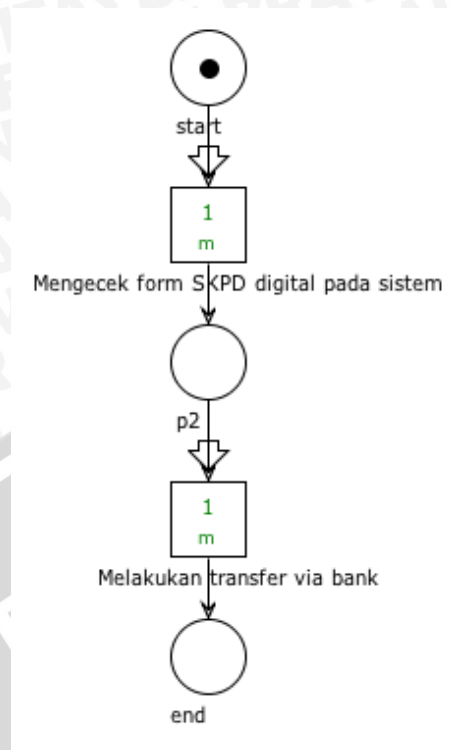
Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision:

Task	Service time	Items / case	Time / case	Items / period	Time / period	Group / Role
mengambil kiriman...	2.00	1.00	2.00	50.00	100.00	pengecekan/Accou...
melihat jumlah tota...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	pengecekan/Accou...
mengirim uang ke...	30.00	1.00	30.00	50.00	1500.00	pembayaran/Kurir
Whole process			33.00		1650.00	

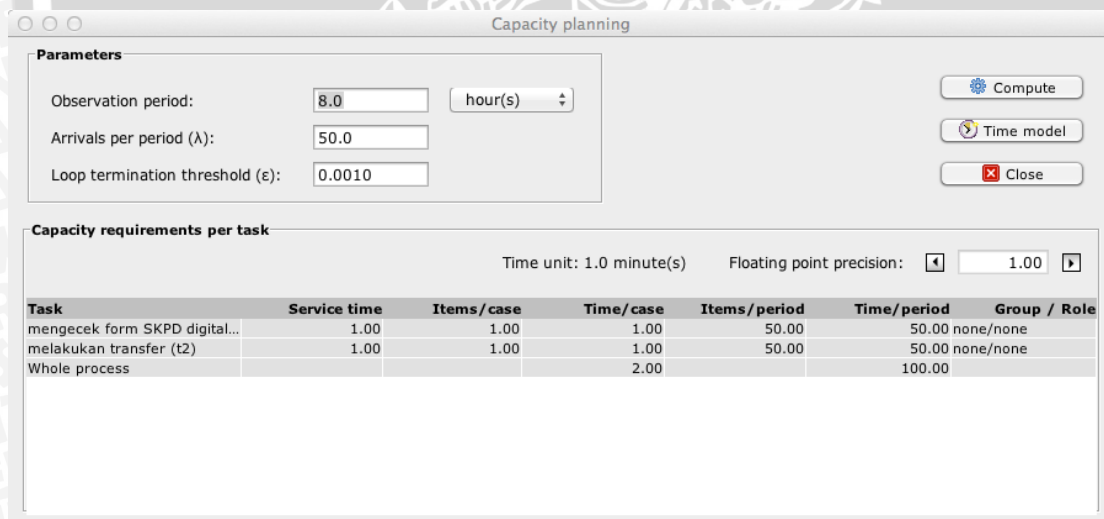
Gambar 5.7 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via kurir

Pada hasil analisis menggunakan woped dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 33 menit, dan terdapat 3 task.

Proses melaporkan penerimaan pajak usulan dapat dilihat pada gambar 5.8 :



Gambar 5.8 Petri Net proses bisnis usulan membayar pajak



Gambar 5.9 Deskripsi proses bisnis usulan membayar pajak

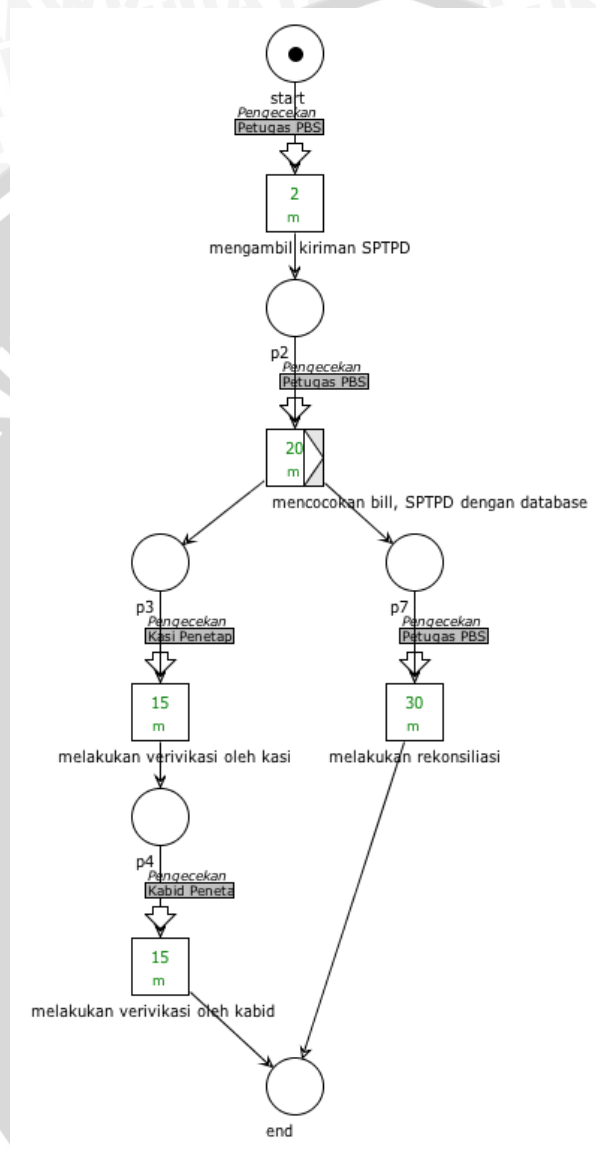
Pada hasil analisis menggunakan woped pada gambar 5.9 dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 2 menit dan terdapat 2 task.

Dilihat dari perbandingan pada gambar 5.7 dan gambar 5.9 proses usulan membutuhkan waktu yang cukup singkat dari pada proses saat ini. Pada proses usulan juga mengurangi/menghilangkan proses yang membutuhkan banyak waktu dan menggantinya dengan proses automation/terkomputerisasi dengan metode perbaikan

proses bisnis improvement agar proses dapat berjalan efisien dan efektif sesuai yang dibutuhkan.

5.3 Perbandingan Proses Mengecek SPTPD Saat ini dan Usulan

Proses mengecek SPTPD saat ini dapat dilihat pada gambar 5.10 :



Gambar 5.10 Petri Net proses bisnis saat ini mengecek SPTPD

Capacity planning

Parameters

Observation period: 8.0 hour(s)

Arrivals per period (λ): 50.0

Loop termination threshold (ϵ): 0.0010

Compute

Time model

Close

Capacity requirements per task

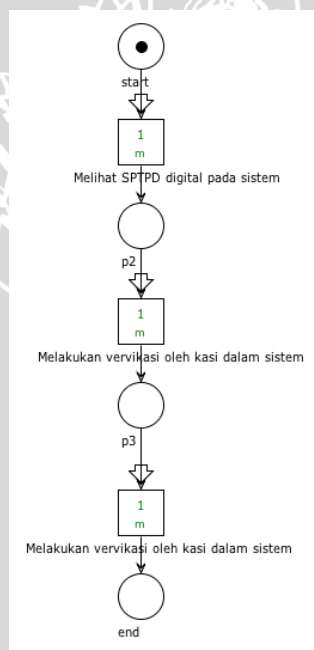
Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision: 1.00

Task	Service time	Items / case	Time / case	Items / period	Time / period	Group / Role
mengambil kiriman...	2.00	1.00	2.00	50.00	100.00	Pengecekan/Petug...
mencocokkan bill, S...	20.00	1.00	20.00	50.00	1000.00	Pengecekan/Petug...
melakukan verifik...	15.00	1.00	15.00	50.00	750.00	Pengecekan/Kasi P...
melakukan verifik...	15.00	1.00	15.00	50.00	750.00	Pengecekan/Kabid...
Whole process			52.00		2600.00	

Gambar 5.11 Deskripsi proses bisnis saat ini mengecek SPTPD

Pada hasil analisis menggunakan woped pada gambar 5.11 dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 52 menit dan terdapat 4 task.

Proses mengecek SPTPD usulan dapat dilihat pada gambar 5.12 :



Gambar 5.12 Petri Net proses bisnis usulan mengecek SPTPD

The screenshot shows the WOPED software interface with the following sections:

- Parameters:**
 - Observation period: 8.0 hour(s)
 - Arrivals per period (λ): 50.0
 - Loop termination threshold (ϵ): 0.0010
 - Buttons: Compute, Time model, Close
- Capacity requirements per task:**
 - Time unit: 1.0 minute(s)
 - Floating point precision: 1.00
- Task Table:**

Task	Service time	Items/case	Time/case	Items/period	Time/period	Group / Role
mengecek form SKPD digital...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
melakukan transfer (t2)	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Whole process			2.00		100.00	

Capacity requirements per resource class

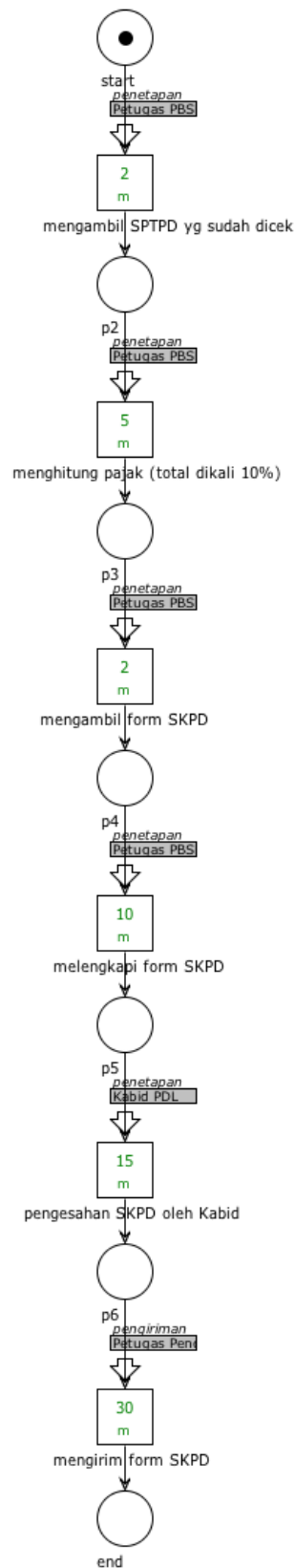
Gambar 5.13 Deskripsi proses bisnis usulan mengecek SPTPD

Pada hasil analisis menggunakan woped pada gambar 5.13 dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 2 menit dan terdapat 2 task.

Dilihat dari perbandingan pada gambar 5.11 dan gambar 5.13 proses usulan membutuhkan waktu yang cukup singkat dari pada proses saat ini. Pada proses usulan juga mengurangi/menghilangkan proses yang membutuhkan banyak waktu dan menggantinya dengan proses automation/terkomputerisasi dengan metode perbaikan proses bisnis improvement agar proses dapat berjalan efisien dan efektif sesuai yang dibutuhkan.

5.4 Perbandingan Proses Melakukan Penetapan Pajak Saat ini dan Usulan

Proses mengecek SPTPD saat ini dapat dilihat pada gambar 5.14:



Gambar 5.14 Petri Net proses bisnis saat ini melakukan penetapan pajak

Capacity planning

Parameters

Observation period: hour(s)

Arrivals per period (λ):

Loop termination threshold (ϵ):

Capacity requirements per task

Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision:

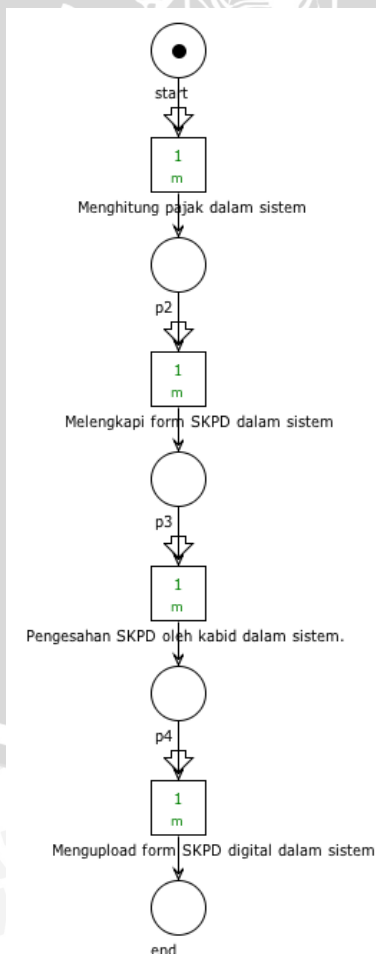
Task	Service time	Items / case	Time / case	Items / period	Time / period	Group / Role
mengambil SPTPD...	2.00	1.00	2.00	50.00	100.00	penetapan/Petugas...
menghitung pajak (...)	5.00	1.00	5.00	50.00	250.00	penetapan/Petugas...
mengambil form S...	2.00	1.00	2.00	50.00	100.00	penetapan/Petugas...
melengkapi form S...	10.00	1.00	10.00	50.00	500.00	penetapan/Petugas...
pengesahan SKPD...	15.00	1.00	15.00	50.00	750.00	penetapan/Kabid P...
mengirim form SKP...	30.00	1.00	30.00	50.00	1500.00	pengiriman/Petuga...
Whole process			64.00		3200.00	

Capacity requirements per resource class

Gambar 5.15 Deskripsi proses bisnis saat ini melakukan penetapan pajak

Pada hasil analisis menggunakan woped pada gambar 5.15 dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 64 menit dan terdapat 6 task.

Proses melaporkan penerimaan pajak usulan dapat dilihat pada gambar 5.16 :



Gambar 5.16 Petri Net proses bisnis usulan melakukan penetapan pajak

Capacity planning

Parameters

Observation period: hour(s)

Arrivals per period (λ):

Loop termination threshold (ϵ):

Capacity requirements per task

Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision:

Task	Service time	Items/case	Time/case	Items/period	Time/period	Group / Role
Menghitung pajak d...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Melengkapi form S...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Pengesahan SKPD...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Mengupload form S...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Whole process			4.00		200.00	

Capacity requirements per resource class

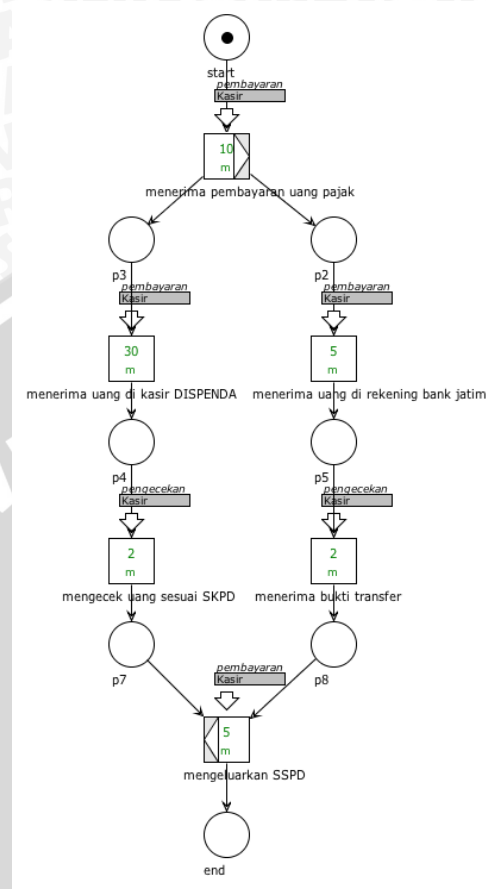
Gambar 5.17 Deskripsi proses bisnis usulan melakukan penetapan pajak

Pada hasil analisis menggunakan woped pada gambar 5.13 dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 4 menit dan terdapat 4 task.

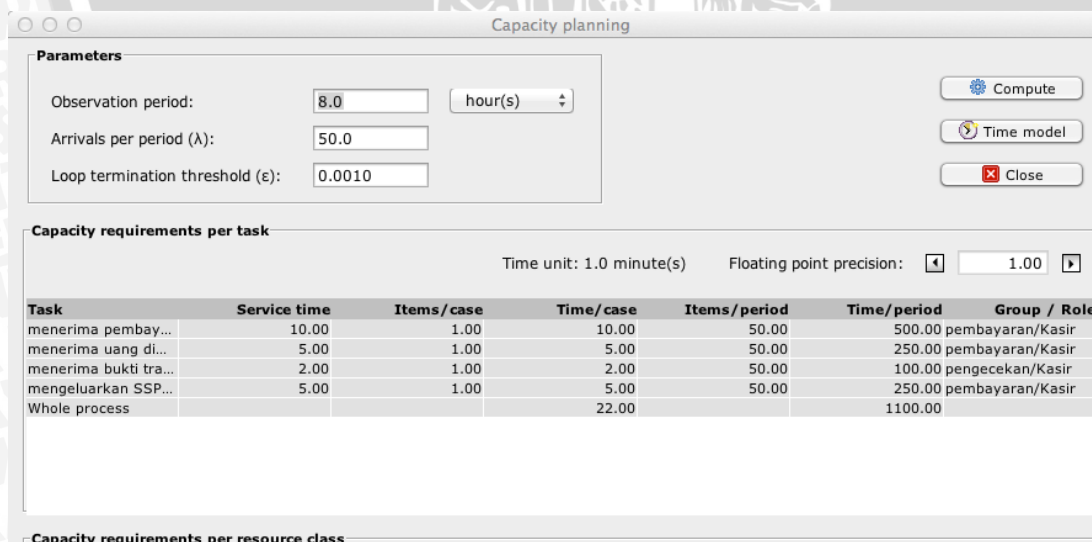
Dilihat dari perbandingan pada gambar 5.15 dan gambar 5.17 proses usulan membutuhkan waktu yang cukup singkat dari pada proses saat ini. Pada proses usulan juga mengurangi/menghilangkan proses yang membutuhkan banyak waktu dan menggantinya dengan proses automation/terkomputerisasi dengan metode perbaikan proses bisnis improvement agar proses dapat berjalan efisien dan efektif sesuai yang dibutuhkan.

5.5 Perbandingan Proses Menerima Pembayaran Pajak Saat ini dan Usulan

Proses mengecek SPTPD saat ini dapat dilihat pada gambar 5.18:



Gambar 5.18 Petri Net proses bisnis menerima pembayaran pajak



Gambar 5.19 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via transfer bank

Pada hasil analisis menggunakan woped dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 22 menit, dan terdapat 4 task.

Capacity planning

Parameters

Observation period: hour(s)

Arrivals per period (λ):

Loop termination threshold (ϵ):

Capacity requirements per task

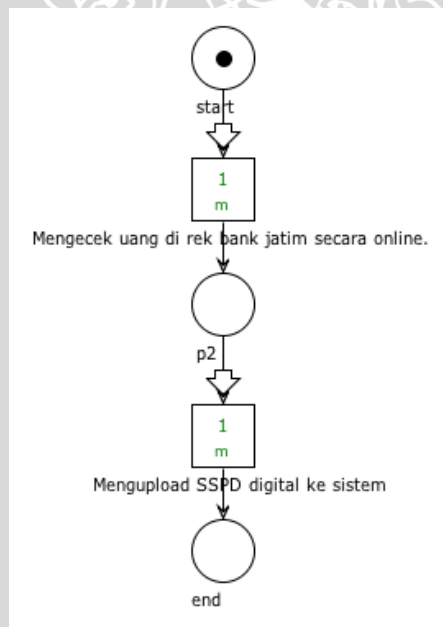
Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision:

Task	Service time	Items/case	Time/case	Items/period	Time/period	Group / Role
menerima pembay...	10.00	1.00	10.00	50.00	500.00	pembayaran/Kasir
menerima uang di...	30.00	1.00	30.00	50.00	1500.00	pembayaran/Kasir
mengecek uang se...	2.00	1.00	2.00	50.00	100.00	pengecekan/Kasir
mengeluarkan SSP...	5.00	1.00	5.00	50.00	250.00	pembayaran/Kasir
Whole process			47.00		2350.00	

Gambar 5.20 Deskripsi proses bisnis saat ini membayar pajak via kasir

Pada hasil analisis menggunakan woped dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 47 menit, dan terdapat 4 task.

Proses melaporkan penerimaan pajak usulan dapat dilihat pada gambar 5.21 :



Gambar 5.21 Petri Net proses bisnis usulan menerima pembayaran pajak

Parameters

Observation period: 8.0 hour(s)

Arrivals per period (λ): 50.0

Loop termination threshold (ϵ): 0.0010

Capacity requirements per task

Time unit: 1.0 minute(s) Floating point precision: 1.00

Task	Service time	Items/case	Time/case	Items/period	Time/period	Group / Role
Mengecek uang di r...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Mengupload SSPD...	1.00	1.00	1.00	50.00	50.00	none/none
Whole process			2.00		100.00	

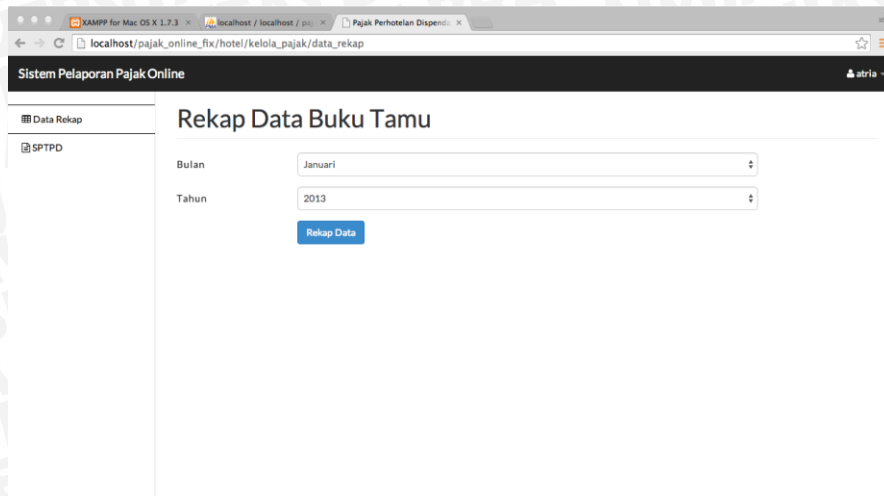
Gambar 5.22 Deskripsi proses bisnis usulan pembayaran pajak

Pada hasil analisis menggunakan woped pada gambar 5.20 dapat dilihat bahwa waktu yang dicapai untuk keseluruhan proses adalah 2 menit dan terdapat 2 task.

Dilihat dari perbandingan pada gambar 5.20 dan gambar 5.22 proses usulan membutuhkan waktu yang cukup singkat dari pada proses saat ini. Pada proses usulan juga mengurangi/menghilangkan proses yang membutuhkan banyak waktu dan menggantinya dengan proses automation/terkomputerisasi dengan metode perbaikan proses bisnis improvement agar proses dapat berjalan efisien dan efektif sesuai yang dibutuhkan.

5.6 Implementasi

Hasil implementasi ini berguna sebagai prediksi waktu untuk memperkirakan waktu yang didapat pada proses perbaikan dengan lebih tepat. Implementasi ini dibuat hanya menjalankan salah satu proses bisnis yang ada untuk mengetahui dan memperkirakan waktu yang didapat. Implementasi dibuat pada proses melaporkan penerimaan pajak.



Gambar 5.23 Implementasi Proses Melaporkan Penerimaan Pajak

Gambar 5.23 merupakan implementasi dari proses melaporkan penerimaan pajak. Proses dimulai dari accounting hotel merekap data tamu setiap bulan, setelah diklik pada rekap data maka keluar rincian data transaksi 1 bulan pada bulan yang diinginkan diatas. Setelah melihat detail rincian SPTPD maka accounting dapat mengirim SPTPD ke server dengan menombol action kirim yang ada pada aplikasi. Proses melaporkan penerimaan pajak ini pada implementasi ini membutuhkan waktu kurang lebih sekitar 1 menit.

5.7 Tabel Perbandingan Keseluruhan Proses Saat ini dan Proses Usulan

Hasil perbandingan seluruh proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan dapat dilihat pada tabel 5.1 :

Tabel 5.1 Perbandingan proses bisnis saat ini dan usulan

PERBANDINGAN	PROSES BISNIS	
	SAAT INI	USULAN
Waktu Siklus (menit)	292	12
Efisiensi (%)	-	95.8
Jumlah Task	23	12

Dari hasil perbandingan diatas dapat ditunjukkan bahwa proses bisnis saat ini membutuhkan estimasi waktu 292 menit dan terdapat 23 task. Sedangkan pada proses bisnis usulan membutuhkan estimasi waktu 12 menit dan terdapat 12 task. Peningkatan proses bisnis usulan menghemat waktu kurang lebih 280 menit atau 95% lebih efisien dibanding proses bisnis saat ini.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan masalah pada penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Peningkatan proses bisnis usulan pada pembayaran pajak hotel ke dispenda yang lebih efisien dan efektif dibandingkan kondisi sebelumnya (saat ini), dengan menggunakan metode *streamlining* pada BPI.
2. Penyebab kurang efisiennya proses pembayaran pajak hotel ke dispenda adalah proses birokrasi dan pengiriman berkas, dimana proses birokrasi membutuhkan waktu 20 menit dan proses pengiriman berkas membutuhkan waktu 30 menit.
3. Tindakan perbaikan dilakukan dengan metode BPI menggunakan *streamlining*, salah satunya dengan mengurangi atau mengganti proses menjadi terkomputerisasi.
4. Dari hasil analisis *fit/gap* menunjukan teknik perbaikan yang memerlukan penanganan terlebih dahulu sesuai dengan prosentase hasil analisa *fit/gap* yaitu *Bureucracy Elimination* dengan *gap* sebesar 68,75%, *Automation* dengan *partial* sebesar 53,33%, dan *simplification* dengan *partial* sebesar 57,14%.
5. Peningkatan proses bisnis usulan menghemat waktu sekitar 280 menit atau 95% lebih efisien dibanding proses bisnis saat ini.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu saran untuk perusahaan dan saran untuk penelitian-penelitian ke depannya. Pertama yang akan dibahas adalah saran untuk Dispenda :

1. Menerapkan proses bisnis usulan dalam pelaksanaan pembayaran pajak hotel.
2. Melakukan perbaikan yang berlanjut secara berkala
3. Dalam mengidentifikasi dan memperbaiki proses bisnis sebaiknya pandangan dari seluruh resource diikutsertakan.

Selain saran untuk perusahaan, berikut adalah beberapa saran untuk penelitian kedepannya :

1. Analisis proses bisnis seharusnya dibuat sampai proses pembayaran
2. Analisis proses bisnis pembayaran pajak pada jenis pajak yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- [ABH-04] Halim, A. 2004. Manajemen Keuangan Daerah. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- [ABH-07] Halim, A. 2007. Akutansi Keuangan Daerah. Salemba Empat. Jakarta
- [ARN-11] Anastasia, R.N. 2011. Evaluasi Efektifitas Pelaksanaan Penagih Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta. Yogyakarta.
- [BRB-12] Bahaweres, R.B. *et al.*, 2012. Pengembangan Sistem Alur Kerja (workflow) Dokumen Prosedur Pengajuan Proposal Skripsi dengan Alfresci Enterprise Content Management (ECM), Studi Kasus : Program Studi Teknik Informatika UIN Jakarta. <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30423597>. 29 September 2014 (09:38).
- [DHB-06] Houffman, D, and Batesson, J.E.G. 2006. *Service Marketing Concepts, Strategies, and Cases*. South-Western : Thompson.
- [DIA-12] Anggraeni, D. 2012. Kontribusi Pajak Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Tahun 2010 dan 2011. Program Studi Akutansi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- [EDN-10] Navarro, E. 2010. Fit/Gap Analysis. http://www.ehow.com/about_6311789_fit-gap-analysis.html. 25 Juni 2014 (20:25).
- [FER-12] Ferry, S. 2012. Peningkatan Proses Bisnis Pada Unit Perakitan Kartu Seluler dengan Menggunakan Pendekatan *Model-Based And Integrated Process Improvement (MIPI)*. *Skripsi*. Teknik Industri Universitas Indonesia. Jakarta.
- [HWH-95] Hadi, H.W, SH. 1995. Dasar-Dasar Penagihan Pajak Negara. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- [JMH-91] Harrington, H.J. 1991. *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York : Mc.Graw-Hill
- [KBP-05] Prakoso, K.B. 2005. Pajak dan Retribusi Daerah. UII Press.

Yogyakarta.

- [SLA-13] Latjuba, S. 2013. Perancangan Arsitektur Proses Bisnis Dengan *The Open Group Architecture Framework Architecture Development Method (Togaf ADM)* (Studi Kasus : Bagian Kepegawaian STIKES Karya Husada Pare). Skripsi. Program Studi Teknik Informatika PTIIK Universitas Brawijaya. Malang.
- [SCM-94] Maull, S.C & Roger. 1994. *Business Process Re-engineering : An Example form Banking Sector*. International Journal of Service Industry Management.
- [THF-06] Freytag, T. 2006. Woped – Workflow Petri Net Designer. http://www.researchgate.net/profile/Thomas_Freytag/publication/.21Juni 2014 (20:26).
- [TIN-95] Tinnila, M. 1995. Strategic perspectives to business process redesign. *Business Process Reengineering and Management Journal*, 1(1): 44-50.
- [UND-04] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Pemerintahan Daerah. 15 Oktober 2004. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125. Jakarta
- [VDA-98] van der Aalst , W.M.P. 1998 . The Application of Petri Nets to Workflow Management. Eindhoven University Technology. <http://martinfowler.workflowpatterns.com/>. 11 Maret 2014 (09:57).
- [VHH-94] van der Aalst , W.M.P, K.M. van Hee, Houben , G.J. 1994 . Modelling and analyzing workflow using a Petri-net based approach. Eindhoven University Technology. <http://wwwis.win.tue.nl/~wvdaalst/publications/p17.pdf>. 7 Mei 2014 (09:25).

LAMPIRAN

PEMERINTAH KOTA MALANG DINAS PENDAPATAN DAERAH Perkantoran Terpadu Pemerintah Kota Malang Jl. Mayjend Sungkono Gedung B lantai 1 Telp. (0341) 751532 Kel. Arjowinangun Kode Pos 65132	No. SPTPD : Masa Pajak : Tahun Pajak :
--	--

SPTPD
(SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK DAERAH)
PAJAK HOTEL

NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak):*

Kepada

Yth.

di

MALANG

PERHATIAN :

1. Harap diisi dalam rangkap 2 (dua) ditulis dengan HURUF KAPITAL;
2. Beri nomor pada kotak yang tersedia untuk jawaban yang diberikan;
3. Setelah diisi dan ditandatangani wajib diserahkan kembali kepada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah berakhirnya masa pajak;
4. Keterlambatan penyerahan dari tanggal tersebut di atas, maka akan dilakukan Penetapan Secara Jabatan (Official Assesment).

DIISI OLEH WAJIB PAJAK HOTEL

I. Golongan Hotel

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| 01. Bintang lima | 06. Melati tiga |
| 02. Bintang empat | 07. Melati dua |
| 03. Bintang tiga | 08. Melati satu |
| 04. Bintang dua | 09. Ekonomi |
| 05. Bintang satu | 10. Rumah Kos lebih 10 kamar |
| | 11. Lainnya |

II. Tarif dan jumlah kamar hotel :

II. Tarif dan jumlah kamar hotel :

No.	Golongan Kamar	Tarif (Rp.)	Jumlah Kamar	Jumlah Kamar yg. Laku
1.				
2.				
3.				

- | | | |
|--|-------|----------|
| a. 1. Menggunakan kas register | 1. Ya | 2. Tidak |
| b. 2. Mengadakan pembukuan/ pencatatan | 1. Ya | 2. Tidak |

a. III. Data Pengenaan Jumlah dan Pajak Terutang untuk masa pajak sebelumnya (akumulasi dari awal masa pajak dalam Tahun Pajak Tertentu) :	
a. a. Masa Pajak	: Tgl s.d. Tgl
b. b. Dasar Pengenaan (jumlah pembayaran yang diterima)	: Rp.
c. c. Tarif pajak (sesuai Perda)	:%
d. d. Pajak Terutang (b x c)	: Rp.
a. IV. Jumlah Pembayaran dan Pajak Terutang untuk Masa Pajak sekarang (lampirkan foto copy dokumen) :	
a. a. Masa Pajak	: Tgl s.d. Tgl
b. b. Dasar Pengenaan (jumlah pembayaran yang diterima)	: Rp.
c. c. Tarif pajak (sesuai Perda)	:%
d. d. Pajak Terutang (b x c)	: Rp.

PERNYATAAN

Dengan menyadari sepenuhnya akan segala akibat termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, saya atau yang saya beri kuasa menyatakan bahwa apa yang telah saya beritahukan tersebut di atas beserta lampiran-lampirannya adalah benar, lengkap dan jelas.

..... Tahun

Wajib Pajak,

.....

Nama Jelas

DIISI OLEH PETUGAS PENERIMA DISPENDA

Diterima tanggal :

Nama Petugas :

NIP :

(.....)

MODEL DPD-02-----Potong disini-----

<u>TANDA TERIMA</u>		No. SPTPD.....
NPWPD	:-----	
Nama	:-----	
Alamat	:-----	
		----- Tahun.....
		Yang Menerima,
		(-----)

Source Code

```

c_login.php
1  <?php if ( ! defined('BASEPATH')) exit('No direct script access allowed');
2
3  class c_login extends CI_Controller {
4
5      function __construct(){
6          parent::__construct();
7          $this->load->model('m_login');
8      }
9
10     public function index(){
11         $this->load-
12             >view('login');
13     }
14
15     public function submit(){
16         $datalogin= $this->m_login->login($this->input->post());
17         if($datalogin){
18             if ($datalogin->rule == 'dispenda' || $datalogin->rule ==
19                 'pemeriksa_berkas' || $datalogin->rule == 'kasi' || $datalogin->rule == 'kabit' ||
20                 $datalogin->rule == 'bendahara' || $datalogin->rule == 'petugas_registrasi'){
21                 $datasession= array('username'=>$datalogin-
22                     >user_name,'rule'=>$datalogin->rule,'nama'=>$datalogin-
23                     >nama,'nip'=>$datalogin->nip);
24             } else if ($datalogin->rule == 'manajer_hotel'){
25                 $datasession= array('username'=>$datalogin-
26                     >user_name,'rule'=>$datalogin->rule,'id_hotel'=>$datalogin-
27                     >id_hotel,'nama'=>$datalogin->nama);
28             } else if ($datalogin->rule == 'resepsionis_hotel'){
29                 $datasession= array('username'=>$datalogin-
30                     >user_name,'rule'=>$datalogin->rule,'id_resepsionis'=>$datalogin-
31                     >id_resepsionis_hotel,'nama'=>$datalogin->nama,'id_hotel'=>$datalogin-
32                     >id_hotel);
33             }
34             $this->session->set_userdata('loginsession',$datasession);
35             if($this->session->userdata('loginsession')){
36                 if ($datalogin->rule == 'petugas_registrasi'){
37                     redirect('dispenda/hotel');
38                 } else if($datalogin->rule == 'manajer_hotel') {
39                     redirect('hotel/manajer_home');
40                 } else if($datalogin->rule == 'resepsionis_hotel') {
41                     redirect('hotel/buku_tamu');
42                 } else if($datalogin->rule == 'pemeriksa_berkas'){
43                     redirect('dispenda/kelola_pajak');
44                 } else if($datalogin->rule == 'kasi'){

```

```
35         redirect('dispenda/kelola_pajak');
36     } else if($datalogin->rule == 'kabid'){
37         redirect('dispenda/kelola_pajak');
38     } else if($datalogin->rule == 'bendahara'){
39         redirect('dispenda/kelola_pajak');
40     }
41
42     $data['err'] = err_msg('Hak Akses Tidak ditemukan!');
43     $data['backval'] = $this->input->post();
44     $this->load->view('login.php', $data);
45 }
46 $data['err'] = err_msg('Session Gagal Dibuat!');
47 $data['backval'] = $this->input->post();
48 $this->load->view('login.php', $data);
49 }//echo "bla";
    $data['err'] = err_msg('Pastikan Kombinasi Username dan Password
50 Benar!');
51     $data['backval'] = $this->input->post();
52     $this->load->view('login.php', $data);
53
54 }
55
56 public function logout(){
57     $this->session->unset_userdata('loginsession');
58     $this->session->sess_destroy();
59     redirect('c_login');
60 }
61
62 function validate_pass($key,$username){
63     $status="";
64     $key = str_replace('%20', ' ', $key);
65     $username = str_replace('%20', ' ', $username);
66     $data=$this->m_login->validate_pass($key,$username);
67
68     if ($data==true) {
69         echo 'success';
70     }
71     else{
72         echo 'failed';
73     }
74 }
75
76 public function ganti_password(){
77     $data['pagetitle']="Ganti Password";
78     if($this->input->post()){
79         $this->m_login->change_pass($this->input->post());
```

```

80     $this->session->set_flashdata('flash_msg',suc_msg('Password Berhasil
    Di Ubah'));
81     $datalogin = $this->session->userdata('loginsession');
82     if ($datalogin['rule'] == 'petugas_registrasi'){
83         redirect('dispenda/hotel');
84     } else if($datalogin['rule'] == 'manajer_hotel') {
85         redirect('hotel/manajer_home');
86     } else if($datalogin['rule'] == 'resepsionis_hotel') {
87         redirect('hotel/buku_tamu');
88     } else if($datalogin['rule'] == 'pemeriksa_berkas' || $datalogin['rule'] ==
    'kasi' || $datalogin['rule'] == 'kabit' || $datalogin['rule'] == 'bendahara'){
89         redirect('dispenda/kelola_pajak');
90     }
91     } else {
92         $this->iinterface->display('hotel/manajer/form_ganti_password',$data);
93     }
94 }
95 }
96
97 /* End of file main.php */
98 /* Location: ./application/controllers/main.php */

```

kelola_pajak.php

```

1  <?php
2
3  if (!defined('BASEPATH'))
4      exit('No direct script access allowed');
5
6  class kelola_pajak extends manajer_Controller {
7
8      public function __construct() {
9          parent::__construct();
10         $this->load->model('manajer_hotel/m_kelola_pajak');
11     }
12
13     public function index() {
14
15     }
16
17     function data_rekap() {
18         $data["pagetitle"] = "Rekap Data Buku Tamu";
19         if ($this->input->post()) {
20             $this->load->library('form_validation');
21
22             $this->form_validation->set_rules('bulan', 'Bulan', 'required');
23             $this->form_validation->set_rules('tahun', 'Tahun', 'required');

```

```

24
25     if ($this->form_validation->run() == FALSE) {
26         $data['err'] = err_msg(validation_errors());
27         $data['backval'] = $this->input->post();
28         $this->iinterface->display('hotel/manajer/form_data_rekap', $data);
29         return;
30     } else {
31         $data['pagetitle'] = "Rekap Data Buku Tamu Bulan " . bulanInd
32         ($this->input->post('bulan')) . " Tahun " . $this->input->post('tahun');
33         $data['rekap_data'] = $this->m_kelola_pajak->rekap_data
34         ($this->input->post('bulan'), $this->input->post('tahun'));
35         $data['is_generate'] = $this->m_kelola_pajak->cek_generate
36         ($this->input->post('bulan'), $this->input->post('tahun'));
37         $data['bulan'] = $this->input->post('bulan');
38         $data['tahun'] = $this->input->post('tahun');
39         $this->iinterface->display('hotel/manajer/data_rekap', $data);
40     }
41 } else {
42     $this->iinterface->display('hotel/manajer/form_data_rekap', $data);
43 }
44 }
45
46 function generate_sptpd($bulan, $tahun) {
47     $hasil_cek = $this->m_kelola_pajak->cek_sptpd($bulan,$tahun);
48     if($hasil_cek)
49     {
50         $this->session->set_flashdata("flash_msg",err_msgh Ada));
51         ("SPTPD Untuk Bulan ".bulanInd($bulan)." Tahun ".$tahun." Suda
52         redirect(curCname()."/sptpd");
53     }
54     $sptp = (array) $this->m_kelola_pajak->get_pajak_sekarang
55     ($bulan, $tahun);
56     $sptp['masa_pajak_bulan'] = $bulan;
57     $sptp['tahun_pajak'] = $tahun;
58     $sptp['tanggal_surat'] = tglInd(date("Y-m-d"));
59     $sptp['masa_pajak_tanggal_sekarang'] = "Tgl 1 s.d. Tgl " .
60     date("t", strtotime($tahun . '-' . $bulan . '-10')) . " " . bulanInd($bulan);
61     $sptpd_masuk = $this->m_kelola_pajak->input_sptpd($sptp);
62     if ($sptpd_masuk > 0){
63         $data_pajak_utang = $this->m_kelola_pajak->get_pajak_utang
64         ($bulan,$tahun);
65         $k_sptpd = $this->m_kelola_pajak->get_k_sptpd($bulan,$tahun);
66
67         foreach($data_pajak_utang as $key){
68             $data_pajak_utang_input['id_hotel'] = $key->id_hotel;
69             $data_pajak_utang_input['tahun_pajak'] = $key->tahun_pajak;

```

```

70     $data_pajak_utang_input['masa_pajak_bulan'] =
71     $key->masa_pajak_bulan;
72     $data_pajak_utang_input['dasar_pengenaan_sekarang'] =
73     $key->dasar_pengenaan_sekarang;
74     $data_pajak_utang_input['pajak_terutang_sekarang'] =
75     $key->pajak_terutang_sekarang;
76     $data_masuk = $this->m_kelola_pajak->input_pajak_utang
77     ($data_pajak_utang_input,$k_sptpd);
78     if($data_masuk < 0){
79         echo "beberapa data gagal dimasukkan";
80     }
81 }
82
83 $data_rekap = (array)$this->m_kelola_pajak->get_sptpd2
84 ($bulan,$tahun);
85 /* $this->export_pdf($data_rekap); */
86 $fname='surat_sptpd_bulan_'.$bulanInd($data_rekap
87 ['masa_pajak_bulan']).'_tahun_'.$data_rekap['tahun_pajak'];
88 $this->m_kelola_pajak->set_directory($fname,$data_rekap
89 ['masa_pajak_bulan'],$data_rekap['tahun_pajak']);
90 redirect("hotel/kelola_pajak/sptpd");
91 } else {
92     echo "aaa"; exit;
93 }
94 }
95
96 function sptpd() {
97     $data['pagetitle'] = "SPTPD";
98     $data['sptpd'] = $this->m_kelola_pajak->get_sptpd();
99     $this->iinterface->display("hotel/manajer/sptpd", $data);
100 }
101
102 function detail_sptpd($k_sptpd){
103     $data['pagetitle'] = "Detail SPTPD";
104     $data['sptpd_detail'] = (array)$this->m_kelola_pajak->get_detail_sptpd
105     ($k_sptpd);
106     $this->iinterface->display('hotel/manajer/sptpd_detail', $data);
107 }
108
109 function kirim_sptpd($k_sptpd){
110     $this->m_kelola_pajak->kirim_sptpd($k_sptpd);
111     $this->detail_sptpd($k_sptpd);
112 }
113
114 function export_pdf($data_rekap){
115     $config_libreoffice_path='C:\\Program Files (x86)\\LibreOffice 4\\program\\soffice.exe';

```

```

116 $config_temp_dir='C:\\xampplite\\htdocs\\skripsi_rev\\public\\sptpd';
117
118 header('Expires: Tue, 1 Jan 1980 00:00:00 GMT');
119 header('Cache-Control: no-cache');
120 header('Pragma: no-cache');
121
122 $field=array(
123     '.no_sptpd',
124     '.masa_pajak',
125     '.tahun_pajak',
126     ',1',',2',',3',',4',',5',',6',',7',',8',',9',',0',',a',',c',
127     'g1','g2',
128     '.golkamar1','.tarif1','.jmlkmr1','.jml_kmr_lk1',
129     '.golkamar2','.tarif2','.jmlkmr2','.jml_kmr_lk2',
130     '.golkamar3','.tarif3','.jmlkmr3','.jml_kmr_lk3',
131     '.golkamar4','.tarif4','.jmlkmr4','.jml_kmr_lk4',
132     '.msa_pajak_tanggal_utang','.dasar_pengenaan_utang',
133     '.pajak_terutang_utang',
134     '.msa_pajak_tanggal_skrng','.dasar_pengenaan_skrng',
135     '.pajak_terutang_skrng',
136     '.tanggal_surat',
137     '.nama_pemilik',
138     '.tanggal_terima',
139     '.petugas_terima',
140     '.nip_terima',
141     '.npwp',
142     '.nama_hotel',
143     '.alamat_hotel',
144     '.tgl_terima_hotel',
145     '.nama_penerima'
146 );
147
148 $replace=array(
149     '',
150     bulanInd($data_rekap['masa_pajak_bulan']),
151     $data_rekap['tahun_pajak']
152 );
153
154 //ini masukkin npwpd
155 $panjang_string = strlen($data_rekap['npwpd']);
156 $string_input = str_split($data_rekap['npwpd']);
157 for ($i=0; $i < $panjang_string ; $i++) {
158     $replace[]=$string_input[$i];
159 }
160
161 //ini masukin gol hotel

```

```

162 $panjang_string = strlen($data_rekap['id_golongan_hotel']);
163 if($panjang_string > 1){
164     $string_input = str_split($data_rekap['id_golongan_hotel']);
165     $replace[]=$string_input[0];
166     $replace[]=$string_input[1];
167 } else {
168     $replace[]='0';
169     $replace[]=$data_rekap['id_golongan_hotel'];
170 }
171
172 //ini masukin kamar yg laku
173 $kamar_laku = $this->m_kelola_pajak->get_kamar_laku
174 ($data_rekap['masa_pajak_bulan'],$data_rekap['tahun_pajak']);
175 $cek = 0;
176 foreach ($kamar_laku as $key) {
177     $replace[]=$key->golkar;
178     $replace[]=$key->tarif;
179     $replace[]=$key->jml_kamar;
180     $replace[]=$key->jml_kamar_lk;
181     $cek++;
182 }
183
184 if($cek < 4){
185     $cek = 4 - $cek;
186     for ($i=0; $i < $cek; $i++) {
187         $replace[]=" ";
188         $replace[]=" ";
189         $replace[]=" ";
190         $replace[]=" ";
191     }
192 }
193
194 //ini masukin pajak terutang
195 $pajak_utang = $this->m_kelola_pajak->get_pajak_utang2
196 ($data_rekap['k_sptpd'],$data_rekap['id_hotel']);
197 if($pajak_utang){
198     $awal_tahun_pajak = $pajak_utang[0]->tahun_pajak;
199     $awal_bulan_utang = $pajak_utang[0]->masa_pajak_bulan;
200     $akhir_bulan_utang = end($pajak_utang)->masa_pajak_bulan;
201     $akhir_tahun_utang = end($pajak_utang)->tahun_pajak;
202     $masa_pajak_tanggal_utang = "Tgl 1 ".bulanInd($awal_bulan_utang)."-
203     ".$awal_tahun_pajak." s.d. Tgl " . date("t", strtotime($akhir_tahun_utang . '-' .
204     $akhir_bulan_utang . '-10')) . " " . bulanInd($akhir_bulan_utang) . " " . $akhir_tahun
205     $dasar_dan_pajak_utang = (array)$this->m_kelola_pajak->
206     get_dasar_dan_pajak_utang($data_rekap['k_sptpd'],$data_rekap['id_hotel']);
207     $dasar_pengenaan_utang = "Rp. ".number_format

```

```

208      ( $dasar_dan_pajak_utang['dasar_pengenaan_utang'] , 2 , ',' , '.' );
209      $pajak_terutang_utang = "Rp. ".number_format
210      ( $dasar_dan_pajak_utang['pajak_terutang_utang'] , 2 , ',' , '.' );
211  } else {
212      $masa_pajak_tanggal_utang = "Tgl - s.d. Tgl -";
213      $dasar_pengenaan_utang = "Rp. 0";
214      $pajak_terutang_utang = "Rp. 0";
215  }
216
217  $replace[]=$masa_pajak_tanggal_utang;
218  $replace[]=$dasar_pengenaan_utang;
219  $replace[]=$pajak_terutang_utang;
220  $replace[]=$data_rekap['masa_pajak_tanggal_sekarang'];
221  $replace[]="Rp. ".number_format( $data_rekap
222  ['dasar_pengenaan_sekarang'] , 2 , ',' , '.' );
223  $replace[]="Rp. ".number_format( $data_rekap['pajak_terutang_sekarang'] , 2 , ',' , '.' );
224
225  $replace[]=$data_rekap['tanggal_surat'];
226  $replace[]=$data_rekap['pemilik'];
227  $replace[]=' ' ;
228  $replace[]=' ' ;
229  $replace[]=' ' ;
230  $replace[]=$data_rekap['npwpd'];
231  $replace[]=$data_rekap['nama'];
232  $replace[]=$data_rekap['alamat'];
233  $replace[]=tglInd($data_rekap['tanggal_terima_hotel']);
234  $replace[]=$data_rekap['nama_terima_hotel'];
235
236  $fname='surat_sptpd_bulan_'.bulanInd($data_rekap['masa_pajak_bulan']).
237  '_tahun_'. $data_rekap['tahun_pajak'];
238  $this->m_kelola_pajak->set_directory($fname,$data_rekap
239  ['masa_pajak_bulan'],$data_rekap['tahun_pajak']);
240  $template=file_get_contents('/Applications/XAMPP/xamppfiles/htdocs/
241  pajak_online_fix/public/sptpd_temp/template_sptpd.xml');
242  file_put_contents($config_temp_dir.'\\'.$fname.'.xml', str_replace
243  ($field, $replace, $template));
244  header('Content-Disposition: attachment; filename="'. $fname.'.pdf"');
245  header('Content-Type: application/pdf');
246  exec('"' . $config_libreoffice_path . '" -headless -convert-to pdf -outdir "' .
247  $config_temp_dir . '" "' . $config_temp_dir . '\\'. $fname . '.xml'"');
248  readfile($config_temp_dir . '\\'. $fname . '.pdf');
249  //echo '<meta http-equiv="refresh" content="1;url='.base_url().'/hotel/kelola_pajak/sptpd
250  }
251  }
252
253  /* End of file kelola_pajak.php */

```

254 /* Location: ./application/controllers/kelola_pajak.php */

manager_home.php

```

1  <?php if ( ! defined('BASEPATH')) exit('No direct script access allowed');
2
3  class manajer_home extends manajer_Controller{
4
5      public function __construct()
6      {
7          parent::__construct();
8          $this->load->model('m_login');
9      }
10
11     public function index()
12     {
13         $data['pagetitle'] = "Selamat Datang
14         Di Sistem Perpajakan Online";
15         $this->iinterface->display('home',$data);
16     }
17
18     /* End of file c_manajer_hotel.php */
19     /* Location: ./application/controllers/c_manajer_hotel.php */

```

BIODATA PENULIS

Nama : Patria Ludi Permana
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 28 Januari 1992
Agama : Islam
Alamat : Perum Sukorejo Indah Blok AA 1
Sukorejo – Ngasem
Kediri – Jawa Timur
Telepon : (0354) 691586
HP : 081231784106
Email : patrialudi.tif@gmail.com
FB/Twitter : Patria Ludi Permana / @ttiok

**Pendidikan Formal**

No.	Tahun	Lembaga
1.	1996-1998	TK Kartika Yonif 521 Kota Kediri
2.	1998-2004	SD Negeri Banjaran V Kota Kediri
3.	2004-2007	SMP Negeri 3 Kota Kediri
4.	2007-2010	SMA Negeri 3 Kota Kediri
5.	2010-2014	Program S1 Jurusan Informatika/Ilmu Komputer Universitas Brawijaya