

**ANALISIS DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN DAN
PENGHAPUSAN NPWP MENGGUNAKAN METODE BUSINESS
PROSES IMPROVEMENT
(STUDI KASUS: KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAMBI
TELANAIPURA)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Satria Putra Alva Ardana

09031381823072

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN DAN
PENGHAPUSAN NPWP MENGGUNAKAN METODE BUSINESS
PROSES IMPROVEMENT
(STUDI KASUS: KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAMBI
TELANAIPURA)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Bilingual Jenjang Sarjana

Oleh

Satria Putra Alva Ardana


NIM 09031381823072

Mengetahui,

Palembang, 12 Januari 2023

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



Endang Lestari Ruskan, M.T

Pacu Putra Suarli, M.Cs.

NIP 197811172006042001

NIP 198912182013011201

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Keputusan terbaik tidak berasal dari pikiranmu, tetapi dari instingmu”

- Satria Putra-

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- 1. Tuhan Yesus Kristus*
- 2. Ayah, Mama dan adik saya*
- 3. Keluarga Besarku*
- 4. Dosen Pembimbing Akademikku*
- 5. Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji*
- 6. Teman, sahabat seperjuangan dan Pacar*
- 7. Sistem Informasi 2018*
- 8. Almamaterku Universitas Sriwijaya*

LEMBAR PERSETUJUAN

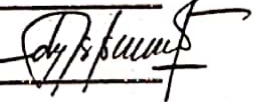
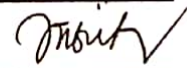
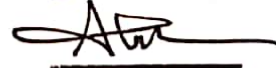
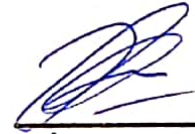
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 12 Desember 2022

Nama : Satria Putra Alva Ardana
NIM : 09031381823072
Judul : Analisis dan Rekomendasi Proses Bisnis Pendaftaran dan Penghapusan NPWP Menggunakan Metode Business Proses Improvement (Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura)

Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Pacu Putra Suarli, B.Cs., M.Cs
2. Ketua : Fathoni, S.T., MMSI.
3. Penguji 1 : Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T
4. Penguji 2 : Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SATRIA PUTRA ALVA ARDANA
NIM : 09031381823072
Prodi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis dan Rekomendasi Proses Bisnis Pendaftaran dan Penghapusan NPWP Menggunakan Metode Business Process Improvement (Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura)

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin* : 18%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 12 Desember 2022

Penulis,



SATRIA PUTRA ALVA ARDANA

NIM. 09031381823072

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN DAN PENGHAPUSAN NPWP MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROSES IMPROVEMENT (STUDI KASUS: KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAMBI TELANAIPURA)” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama pembuatan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat selesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ayah, Mama dan Ezra adik saya dan Ribu, Mauda Taza, Ngah Ita, Uncle Stephen, Unda Icha, Paunda Wodha, dan Elna Adik saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.

4. Bapak Pacu Putra, B.Cs.,M.Cs. Selaku dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam memimbing penulis, memberikan masukan serta ide yang membangun sehingga Tugas Akhir ini dapat di selesaikan.
5. Semua dosen dan staf pegawai Fakultas Ilmu Komuter Universitas Sriwijaya.
6. Sahabat dan Teman saya Dantyo, Irvan, Reza, Adan, Ardin, Thariq, Dayat, Gilang, Fadil, Wendi, Yasin dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan Juga Pacar saya Pita, terima kasih atas dukungan, doa, masukan dan saran yang di berikan kepada saya
7. *Last but not least,I wanna thank me,I wanna thank me for believing in me,I wanna thank me for doing all this hard work,I wanna thank me for having no days off,I wanna thank me for never quitting*
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang turut membantu dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu segala masukan, kritik serta saran yang sifatnya membangun sangat diperlukan. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 12 Desember 2022

Penulis,



SATRIA PUTRA ALVA ARDANA

NIM. 09031381823072

**ANALISIS DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN DAN
PENGHAPUSAN NPWP MENGGUNAKAN METODE BUSINESS
PROSES IMPROVEMENT**

**(STUDI KASUS: KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAMBI
TELANAIPURA)**

Oleh

SATRIA PUTRA ALVA ARDANA

09031381823072

ABSTRAK

Seperti yang kita ketahui bersama. Pajak merupakan kontribusi wajib untuk negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang. Pada saat proses pendaftaran dan penghapusan NPWP terdapat kendala berupa, tidaknya terdaftar wajib pajak di tatusaha kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) dikarenakan tidak mengertinya wajib Pajak terhadap berbagai ketentuan perolehan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penghapusan NPWP yang memakan waktu 1 hari untuk pendaftaran dan 6 bulan untuk penghapusan NPWP,menyebabkan lamanya waktu tunggu sehingga menghambat Proses Bisnis Pendaftaran dan pengapusan NPWP.Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan studi pustaska. Dan metode business process improvement digunakan untuk melakukan evaluasi dan rekomendasi proses bisnis pendaftaran dan penghapusan NPWP.Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah usulan berupa penambahan resource sehingga dapat meminimalisir waktu tunggu.Dari hasil analisis aktivitas yang dilakukan pada tiap proses bisnis,penelitian melakukan streamlinig untuk memberikan rekomendasi usulan bisnis Proses. Sesudah melakukan simulasi pada proses bisnis rekomendasi (*To Be*) yang telah dilakukan proses streamlining,hasil data *Time Analysis* yang menunjukkan *time process* yang lebih cepat dibandingkan dengan Proses Bisnis saat ini.

Kata Kunci: Proses Bisnis, Pendaftaran dan Penghapusan NPWP

**ANALYSIS AND RECOMMENDATIONS OF BUSINESS PROCESSES FOR
REGISTRATION AND REMOVAL OF NPWP USING THE BUSINESS
PROCESS IMPROVEMENT METHOD**

**(CASE STUDY: PRATAMA TAX SERVICES OFFICE JAMBI
TELANAIPURA)**

By

SATRIA PUTRA ALVA ARDANA

09031381823072

ABSTRACT

As we all know. Taxes are mandatory contributions to the state that are coercive by law. During the process of registering and deleting the NPWP there are obstacles in the form of whether or not the taxpayer is registered at the administration of the Primary Tax Service Office (KPP) because the taxpayer does not understand the various provisions for obtaining a Taxpayer Identification Number (NPWP), deleting NPWP which takes 1 day for registration and 6 months for the removal of the NPWP, causing a long waiting time that hinders the Business Process of Registration and deletion of NPWP. The data collection method used in this study is observation and literature study. And the business process improvement method is used to evaluate and recommend business processes for registration and deletion of NPWP. The results obtained in this study are suggestions in the form of adding resources so as to minimize waiting time. provide recommendations for business proposals Process. After simulating the recommendation business process (To Be) which has been streamlined, the results of the Time Analysis data show that the processing time is faster than the current Business Process.

Keywords: Business Process, Registration and Removal of NPWP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA	6
2.1 Profil Organisasi.....	6
2.1.1 Sejarah KPP Pratama Telanaipura Jambi.....	6
2.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Telanaipura Jambi.....	7
2.2 Proses Bisnis.....	7
2.3 Business Process Improvement (BPI)	8
2.3.1 Definisi Business Process Improvement (BPI).....	8
2.3.2 Prinsip-prinsip Prosen Bisnis	9
2.3.3 Mengorganisir Perbaikan	10
2.3.4 Pemahaman Proses.....	10
2.3.5 Penyederhanaan Proses	10
2.3.6 Pengukuran dan Kontrol	11
2.3.7 Perbaikan Berkelanjutan	11

2.4	Business Process Modeling Notation	11
2.4.1	Swimlane.....	11
2.4.2	Connecting Object.....	12
2.4.3	Artifacts.....	13
2.4.4	Flow Object.....	13
2.4.5	Bizagi	14
2.5	Penelitian Sebelumnya	14
BAB III METODE PENELITIAN.....		17
3.1	Objek Penelitian	17
3.2	Tahapan Penelitian	17
3.3	Sumber Data	18
3.4	Metode Pengumpulan Data	18
3.4.1	Mengorganisir Perbaikan	19
3.4.2	Pemahaman Proses.....	19
3.4.3	Penyederhanaan Proses	20
3.4.4	Pengukuran dan Kontrol	20
3.4.5	Perbaikan Berkelanjutan	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		22
4.1	Hasil Wawancara dan Observasi.....	22
4.2	Pemodelan Proses Bisnis Pendaftaran NPWP (<i>as is</i>).....	23
4.2.1	Hasil Simulasi Proses Bisnis (<i>time process and Resource</i>)	26
4.2.2	Evaluasi Proses Bisnis	33
4.2.3	Permasalahan Pada Proses Bisnis	33
4.2.4	Rancangan Perbaikan Proses.....	33
	Penambahan 2 <i>Resource</i> berdasarkan beban kerja yang lebih merata dan agar waktu dari proses berjalan dengan cepat	34
4.2.5	Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>)	34
4.2.6	Hasil Simulasi Proses Bisnis Usulan	35
4.2.7	Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>As Is</i> dan <i>To Be</i>	41
4.3	Pemodelan Proses Bisnis Penghapusan NPWP.....	42
4.3.1	Hasil simulasis Proses Bisnis Penghapusan.....	45
4.3.2	Evaluasi Proses Bisnis	56
4.3.3	Permasalahan Pada Proses Bisnis	56
4.3.4	Rancangan Perbaikan Proses.....	56

4.3.5	Rekomendasi Proses Bisnis (<i>To Be</i>)	58
4.3.6	Hasil Simulasi Proses Bisnis Usulan	60
4.3.7	Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis (<i>As is</i>) dan (<i>To Be</i>).....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	14
Tabel 4. 1 Wawancara	22
Tabel 4. 2 Observasi	22
Tabel 4. 3 Proses Bisnis	23
Tabel 4. 4 Tabel Validasi	27
Tabel 4. 5 Proses Pendaftaran NPWP (<i>As Is</i>)	29
Tabel 4. 6 Validasi <i>Resource</i> SOP Pendaftaran NPWP	30
Tabel 4. 7 <i>Resource Utilization</i>	33
Tabel 4. 8 Rancangan Perbaikan Proses	33
Tabel 4. 9 Penambahan <i>Resource</i>	34
Tabel 4. 10 Validasi waktu Rekomendasi Usulan Pendaftaran NPWP	35
Tabel 4. 11 Proses Usulan Pendaftaran NPWP (<i>To Be</i>)	37
Tabel 4. 12 Validasi Resource Rekomendasi Usulan Pendaftaran NPWP	39
Tabel 4. 13 <i>Resource Utilization</i>	41
Tabel 4. 14 Perbandingan Waktu	41
Tabel 4. 15 Tabel Perbandingan <i>Resource</i>	42
Tabel 4. 16 Alur Proses Penghapusan NPWP	42
Tabel 4. 17 Tabel Validasi Waktu SOP Penghapusan NPWP	45
Tabel 4. 18 Tabel proses waktu SOP Penghapusan NPWP	47
Tabel 4. 19 Tabel <i>Resource</i>	49
Tabel 4. 20 <i>Resource</i> Penghapusan NPWP	56
Tabel 4. 21 Rancangan Perbaikan Proses	56
Tabel 4. 22 Tabel Penambahan <i>Resource</i>	57
Tabel 4. 23 Tabel Validasi Waktu Rekomendasi Usulan Penghapusan	60
Tabel 4. 24 Proses Usulan Penghapusan NPWP (<i>To Be</i>)	62
Tabel 4. 25 Tabel Validasi <i>Resource</i> usulan Penghapusan NPWP	63
Tabel 4. 26 <i>Resource</i> Penghapusan	69
Tabel 4. 27 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis (<i>As is</i>) dan (<i>To Be</i>)	69
Tabel 4. 28 Tabel Perbandaingan <i>As Is</i> dan <i>To Be</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses BPI	9
Gambar 2. 2 Notasi BPI	12
Gambar 2. 3 <i>Connecting Object</i>	12
Gambar 2. 4 <i>Artifacts</i>	13
Gambar 2. 5 <i>Flow Object</i>	13
Gambar 4. 1 Diagram Alur Tahapan Penelitian	18
Gambar 4. 2 SOP PENDAFTARAN NPWP	25
Gambar 4. 3 Validasi Waktu SOP Pendaftaran NPWP	26
Gambar 4. 4 Validasi <i>Resource</i> SOP Pendaftaran NPWP	29
Gambar 4. 5 Rekomendasi Usulan Proses Pendaftaran NPWP	34
Gambar 4. 6 Validasi waktu Rekomendasi Usulan Pendaftaran NPWP	35
Gambar 4. 7 Validasi <i>Resource</i> Rekomendasi Usulan Pendaftaran NPWP	38
Gambar 4. 8 Diagram Perbandingan <i>as is</i> dan <i>to be</i> waktu Pendaftaran NPWP ..	41
Gambar 4. 9 Diagram radar Perbandingan <i>as is</i> dan <i>to be</i> resource Pendaftaran NPWP.....	42
Gambar 4. 10 SOP Penghapusan NPWP	44
Gambar 4. 11 Validasi Waktu SOP Penghapusan NPWP	45
Gambar 4. 12 Validasi <i>Resource</i> SOP Penghapusan NPWP	48
Gambar 4. 13 Rekomendasi Usulan Penghapusan NPWP.....	58
Gambar 4. 14 Validasi waktu Proses Bisnis usulan Penghapusan NPWP	60
Gambar 4. 15 Gambar Validasi <i>Resource</i> usulan penghapusan.....	63
Gambar 4. 16 Diagram Radar Perbandingan Waktu Penghapusan NPWP	69
Gambar 4. 17 Diagram Perbandingan <i>Resource</i> Penghapusan NPWP	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Proposal Skripsi.....	A-1
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Skripsi.....	B-1
Lampiran 3 Halaman Rekomendasi Sidang Komprehensif.....	C-1
Lampiran 4 Verifikasi Suliet	D-1
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	E-1
Lampiran 6 Wawancara Pandaftar dan Penghapus NPWP	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan khas Negara terutama dari sektor Perpajakan punya peran penting di negara kita. Melalui penerimaan negara atas pembayaran pajak yang sudah dilakukan oleh masyarakat Indonesia, pemerintahan mampu membiayai segala keperluan rutin penyelenggaraan Pemerintah dan juga untuk menyediakan berbagai sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pembangunan. Seperti kita ketahui bersama, Pajak merupakan kontribusi wajib untuk negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang (UU), dengan tidak dapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk kemakmuran negara Indonesia (UU No.28 Tahun 2007).

Nomor Pokok Wajib Pajak atau (NPWP) pada dasarnya sangat harus dimiliki oleh setiap orang pribadi atau badan yang termasuk ke dalam wajib pajak. Kewajiban ini juga sangat ditekankan seiring gencarnya sosialisasi wajib pajak. Tidak hanya itu melalui pemerintah, Direktorat Jenderal Pajak juga semakin menunjukkan keseriusannya mengenai perpajakan.

Mengingat pentingnya peran masyarakat untuk membayar pajak dalam peran sertanya menanggung pembiayaan negara, dituntut juga kesadaran masyarakat untuk ikut memenuhi kewajiban perpajakannya. Saat ini sangat rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi kesulitan utama bagi pemerintahan untuk meningkatkan penerimaan pajak .

Untuk Wajib Pajak yang sudah tidak lagi memenuhi syarat subjektif dan / atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-undang dibidang Perpajakan, wajib pajak bisa mengajukan permohonan penghapusan NPWP ke Kantor Pajak Pratama (KPP) tempat wajib pajak terdaftar. Banyak diantara wajib pajak Yang sudah tidak memenuhi syarat objektif dan / atau subjektif yang seharusnya mengajukan penghapusan namun yang terjadi wajib pajak tidak mengajukan permohonan Penghapusan NPWP .

Tidaknya terdaftar wajib pajak di tatusaha kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) dikarenakan tidak mengertinya wajib Pajak terhadap berbagai ketentuan perolehan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sehingga Menjadikan wajib pajak tersebut memilih untuk tidak mempunyai NPWP dengan berbagai alasan. Begittu pun sebaliknya, wajib pajak yang tidak lagi memenuhi syarat subjektif dan / atau objektif berdasarkan peraturan-peraturan per undang-undangan perpajakan tidak mengajukan permohonan penghapusan NPWP ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP), hal itu juga dikarenakan tidak mengertinya wajib pajak atas prosedur penghapusan NPWP tersebut,

Berdasarkan data yang saya dapat melalui wawancara dilayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama masih tergolong memakan waktu, proses pembuatan dan penghapusan NPWP yang memakan waktu 1 hari untuk pendaftaran dan 6 bulan untuk penghapusan NPWP,menyebabkan lamanya waktu tunggu sehingga menghambat Proses Bisnis Pendaftaran dan pengapusan NPWP

Untuk menganalisis dan mengevaluasi proses bisnis, diperlukan pendekatan atau metodologi untuk menunjang hal tersebut. Setelah melakukan kajian studi

literatur pada penelitian sebelum dan jurnal - jurnal yang relevan, Peneliti menggunakan metodologi *Business Process Improvement* (BPI). Putri et.al dalam penelitiannya, menggunakan BPI untuk menyusun rekomendasi perbaikan proses bisnis pada Badan Penjaminan Mutu Universitas Widyagama Malang (Putri et al., 2018a). Hende menggunakan BPI untuk merancang perbaikan proses bisnis pada layanan penerbitan majalah (Rista Yasin Lamohammad Hende, Nanang Yudi Setiawan, 2018). Melihat beberapa penelitian terdahulu tersebut, BPI terbukti mampu untuk membuat proses bisnis efisien dari segi waktu, yang pada proses nya melalui 5 fase yang terdapat pada metodologi ini, yakni mengorganisir perbaikan, pemahaman proses, penyederhanaan proses, pengukuran dan kontrol serta perbaikan berkelanjutan. Maka peneliti Menggunakan Metodologi *Business Process Improvement* (BPI) sebagai teori yang mendasari “ANALISIS DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN DAN PENGHAPUSAN NPWP MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROSES IMPROVEMENT (STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAMBI TELANAIPURA)”. Analisis dan Evaluasi proses bisnis pada KPP Pratama telanaipura jambi diharapkan menjadi sebuah pertimbangan bagi pihak yang berwenang pada KPP Pratama Telanaipuran Jambi untuk melakukan perbaikan proses bisnis di kedepannya

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dari penelitian ini maka dapat diidentifikasi permasalahan adalah terhambatnya proses bisnis pendaftaran dan penghapusan NPWP yang mengakibatkan memakan waktu

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam menyelesaikan penelitian itu adalah :

1. Bagaimana cara BPI dalam memperbaiki permasalahan proses bisnis pendaftaran dan penghapusan yang tergolong lambat
2. Bagaimana usulan perbaikan antara SOP yang lama dengan simulasi dari data waktu dan SDM pendaftaran dan penghapusan NPWP menggunakan NPWP menggunakan tools Bizagi Modeler

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Utama dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui cara BPI dalam memperbaiki permasalahan proses bisnis Pendaftaran dan Penghapusan yang tergolong lambat
2. Meningkatkan efisiensi proses bisnis Pendaftaran dan Penghapusan NPWP
3. Mengetahui hasil dari perbaikan SOP yang lama dengan simulasi dari data waktu dan SDM pendaftaran dan penghapusan NPWP menggunakan tools Bizagi Modeler

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melaksanakan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya di Bidang Perpajakan Indonesia
2. Dapat dijadikan referensi dalam perbaikan sistem lebih lanjut
3. Perbaikan pelayanan administrasi pada KPP Pratama Telanaipura Jambi

1.6 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang akan diuraikan bertujuan untuk menghindari hal-hal yang dapat menyimpang dari permasalahan yang ada :

1. Penelitian ini hanya menggunakan Metode *Business Proses Improvement*

2. Penelitian dan pengambilan data dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura
3. Data yang dibutuhkan dalam mengevaluasi proses Bisnis Pendaftaran dan Penghapusan NPWP ini diantaranya : data mekanisme dan prosedur Pendaftaran dan Penghapusan NPWP, jumlah data Pendaftaran dan Penghapusan NPWP, data jumlah waktu yang dibutuhkan dalam proses Pendaftaran dan Penghapusan NPWP sampai dengan selesai.
4. Faktor yang dikaji dalam penelitian ini hanya waktu berjalannya bisnis proses dan sdm yang ada berdasarkan beban kerja.
5. *Business Proses Improvement* yang dikaji Pendaftaran dan Penghapusan NPWP melalui KPP Pratama Jambi Telanaipura.

DAFTAR PUSTAKA

- FABBLY. (2019). PEMODELAN PROSES BISNIS. *PEMODELAN PROSES BISNIS*.
- Faizal Ilham Achmad , Rispiana, G. P. L. J. (2016). BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT UNTUK PROSES PENJUALAN , PRODUKSI DAN. *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT UNTUK PROSES PENJUALAN, PRODUKSI DAN PEMBELIAN DI CV. CAHAYA ABADI TEKNIK*, 4(01), 382–393.
- Helmi, A. T., Aknuranda, I., & Saputra, M. C. (2018). *Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) Pada Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Kasus : Lembaga Bimbingan Belajar Prisma)*. 2(10).
- Ismanto, Firman Hidayah, K. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN). *Jurnal Riset Dan Konseptual*, 5, 69–76.
- Joharis, S.-M. N. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB DI BANDAR LAMPUNG ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY ON TAX PAYER SATISFACTION AT TAX SERVICE OFFICE PRATAMA KEDATON. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB DI BANDAR LAMPUNG ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY ON TAX PAYER SATISFACTION AT TAX SERVICE OFFICE PRATAMA KEDATON*, vol 2.
- Larasati, S. D., Wicaksono, S. A., & Wardani, N. H. (2017). Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 1(11), 1425–1432.
- Lila Setiyani, R. R. (2021). *PEMODELAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT APLIKASI ANTRIAN PENGAMBILAN STNK (STUDI KASUS : KANTOR KEJAKSAAN KARAWANG)*. 11(2), 1–7.
- Putri, D. A., Setiawan, N. Y., & Aknuranda, I. (2018a). Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Badan Penjaminan Mutu, Universitas Widyagama Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5960–5968.
- Rahmawati, D., Rokhmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2017). *Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Bussiness Process Model and Notation (BPMN) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang)*. 1(11), 1337–1347.

Rista Yasin Lamohammad Hende, Nanang Yudi Setiawan, Y. T. M. (2018). Perancangan Perbaikan Bisnis Proses Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Layanan Penerbitan Majalah. *Perancangan Perbaikan Bisnis Proses Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Layanan Penerbitan Majalah*, 2(3), 1328–1336.