

ABSTRAK

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) bertugas membantu Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan Republik Indonesia dalam menyelenggarakan sebagian tugas operasional di bidang perpajakan, antara lain: melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak. Bentuk pelayanan berupa pelayanan administrasi perpajakan, dimana pada pelayanan pembuatan NPWP dan administrasi pelayanan pelaporan pembayaran SPT Masa Pajak Penghasilan (PPH) memiliki masalah, yaitu realisasi pembuatan NPWP memakan waktu lebih lama dari jangka waktu yang telah ditentukan (tidak sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak No.KEP 161/PJ./2001 Pasal 6 Ayat 2). Sedangkan untuk proses administrasi pelaporan pembayaran SPT Masa PPh, efisiensi waktu sulit tercapai karena keterbatasan sumber daya dan kendala-kendala administrasi. Kedua hal diatas menjadi faktor pendorong KPP Bandung Karees untuk melakukan *Business Process Improvement (BPI)* atas pelayanan pembuatan NPWP dan administrasi pelaporan pembayaran SPT Masa PPh. Tujuan dari dilakukannya BPI adalah peningkatan pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada customer eksternal maupun internal yang pada akhirnya nanti akan meningkatkan *customer satisfaction*.

Melihat kondisi tersebut, maka perlu disusun suatu usulan proses bisnis agar KPP Bandung Karees dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pada kastemer. Adapun hal yang pertama dilakukan adalah memahami dan mengidentifikasi proses bisnis eksisting. Dari identifikasi proses bisnis eksisting, dilakukan pengukuran waktu serta analisis aktivitas yang nantinya dapat diketahui efisiensi proses bisnis eksisting. Hal lainnya yang perlu dipertimbangkan dalam memberikan usulan perbaikan proses bisnis adalah kondisi perusahaan, apakah fasilitas, teknologi, SDM maupun kebijakan yang dimiliki KPP Bandung Karees mendukung untuk dilakukannya suatu perbaikan.

Penelitian ini menghasilkan efisiensi proses bisnis yang signifikan. Aktivitas eksisting dapat dieliminasi dari 34 sub proses menjadi 31 sub proses, yang juga menghemat waktu dari .7674.367 menit menjadi 3375.897 menit. BPI yang dilakukan tidak hanya menurunkan jumlah aktivitas dan lama waktu siklus, tetapi juga telah meningkatkan nilai efisiensi proses dari 24.72% ke 50.3%.

Berikut ini adalah data perbandingan waktu siklus dan efisiensi proses bisnis eksisting dengan usulan:

Kategori Waktu Siklus	Proses Pembuatan NPWP		Proses Pelaporan Bayar PPh		Proses Administrasi Internal Bayar PPh	
	Eksisting	Improvement	Eksisting	Improvement	Eksisting	Improvement
RVA	168,8	21,03	124,57	124,57	1603,750	1569,750
BVA	7,84	5,42	1,91	1,91	247,500	247,500
NVA	719,87	0	0	0	4800	1440
Total Waktu Siklus	896,51	26,45	126,48	126,48	6651,25	3257,25
Effisiensi Waktu Siklus	0,18829	0,79509	0,98490	0,98490	0,24112	0,48192

Lebih lanjut lagi, BPI akan menjadikan setiap unit lebih optimal dalam mengerjakan tugasnya sehingga dapat mengurangi *delay time* yang terjadi.