

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Yelli Eka Sumadhinata dkk (2010) mengembangkan Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Perhotelan Dinas Pendapatan Kota Bandung, dalam penerapan sistem tersebut mampu mengelola data pajak hotel sehingga mengurangi penumpukan pekerjaan, memudahkan fungsi pengawasan oleh kepala dinas dan mampu meminimalisir kecurangan wajib pajak dalam melaporkan dan menghitung sendiri jumlah pendapatan usahanya. Hal tersebut oleh Emi Ratna Setiani dkk (2010) dalam Sistem Informasi Pendapatan Daerah memaparkan hal yang sama bahwa dengan adanya sistem informasi perpajakan wajib pajak dapat mengetahui status pembayaran pajak dan memudahkan fungsi pengawasan. Hasil yang didapatkan dari penggunaan sistem informasi pada Dinas Pendapatan Kota Bandung adalah terciptanya pelayanan yang baik dan transparansi antara Dinas Pendapatan dan Wajib Pajak.

Noerlina (2008) dengan menggunakan analisis *SWOT* dalam menganalisis Perencanaan strategi sistem Informasi dan Teknologi informasi pada bidang usaha Distributor kita dapat menciptakan sebuah sistem informasi yang membantu perusahaan dalam mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta sebagai upaya untuk memenangkan persaingan bisnis. Dengan penerapan metode *SWOT* pada penelitian tersebut

peneliti menemukan adanya divisi yang berpotensi menghasilkan profit apabila diterapkan sistem informasi, sehingga dari penelitian tersebut perusahaan melahirkan aplikasi pendukung pada beberapa area bisnis strategis yaitu pemasaran, keuangan, persediaan dan sumber daya manusia.

Yudi dkk (2005) Pengukuran kinerja adalah hal yang penting bagi manajemen dalam melakukan evaluasi performa perusahaan dan perencanaan. Salah satu metode untuk mengukur kinerja tersebut adalah *balanced scorecard*. Dengan menggunakan metode ini mampu untuk merancang dan membuat sistem informasi pengukuran kinerja perusahaan berbasis web dengan memanfaatkan data transaksional yang tersedia. Hasilnya sistem ini dapat mengukur kinerja pemasaran dari sisi volume penjualan, pangsa pasar, dan kepuasan pelanggan tingkat distributor dan toko, serta menghasilkan laporan dinamis.

Penerapan sistem informasi pajak daerah lainnya seperti: Pajak Bumi Bangunan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Retribusi Daerah lainnya merupakan sistem yang dapat membantu pemerintah mengelolah pendapatan daerah dalam hal masalah pendataan pada proses pemungutan pajak daerah. Implementasi sistem informasi pajak seperti e-PPN, e-SAMSAT, SISMIOP, SIMDA dan beberapa sistem pengelolaan pajak lainnya mampu mengubah pelayanan pemerintah menjadi lebih responsif hasilnya pendaftaran objek pajak dan subjek pajak menjadi tertib, mampu mengidentifikasi objek pajak, adanya perekaman data, sistem pelaporanyang terukur, pemantauan penerimaan/pembayaran pajak dan pelayanan satu tempat.

Adapun beberapa tulisan yang menggambarkan peran pengembangan sistem informasi dan perpajakan ditunjukkan pada tabel 2.1 adalah :

Tabel 2.1 *Feature* sistem informasi dan perpajakan

No	<i>Feature</i>	Yelli Eka Sumardinata dkk (2010)	Emi Ratna Setiani dkk (2010)	Noerlina (2008)	Yudi dkk (2005)	Penulis (2014)
1	<i>Web Based</i>	✓	✓	✓	✓	✓
2	Metode Analisis SWOT				✓	✓
3	Metode Analisis <i>Balanced Scorecard</i>				✓	✓
4	Kerangka sistem pengelolaan Pajak	✓		✓	✓	✓
5	Rekomendasi dan pengembangan	✓	✓	✓		✓

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *SWOT Balance Scorecard*

Rangkuti (2013) dengan menggunakan Analisis *SWOT* dan *Balanced Scorecard* ini kita dapat memperoleh keseimbangan secara strategis antara target kinerja keuangan dan target kerja pelanggan, kinerja internal proses dan kerja SDM.

Dibanding konsep manajemen strategis biasa, *SWOT BSC* memiliki keunggulan yaitu :

1. Memiliki tiga perspektif tambahan selain perspektif *Financial*.
2. Menggunakan *indicator lagging* (indikator ukuran hasil) dan indikator leading (indikator pemacu kinerja).
3. Hubungan sebab akibat. Jika memiliki sejumlah indikator dimana indikator kinerja sekarang menjadi indikasi kinerja yang baik di masa depan dari indikator yang lain.
4. Pembelajaran *double loop learning*.

Sebelum kita mulai menyusun *SWOT Balanced Scorecard*, kita perlu mengumpulkan semua informasi strategis yang dibutuhkan dalam penyusunan *SWOT Balanced Scorecard* yaitu Informasi yang berhubungan dengan perusahaan, terdiri dari rencana strategis, rencana finansial, rencana pemasaran, laporan tahunan, analisa keuangan dan kita perlu mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan industri terkait yaitu analisa persaingan, tren industri, tren teknologi, tren

marketing. Untuk memperoleh informasi strategis yang diperlukan, diperlukan survey *SWOT Balanced Scorecard Tool*. Tool tersebut berupa Kuesioner yang diklasifikasikan kedalam empat bagian inti *Balanced Scorecard* yaitu Keuangan, Pelanggan, Internal Proses dan Sumber Daya Manusia. Hasil survey akan dikonversi kedalam nilai yang kemudian dapat dianalisis berdasarkan nilai perolehan.

Maria Febrina (2012) untuk melakukan penelitian berdasarkan analisis *Balanced Scorecard* teknik analisis data yang dilakukan adalah:

1. Melakukan analisis terhadap visi, misi, tujuan dan strategi perusahaan
2. Melakukan analisis *SWOT* pada lingkungan internal dan eksternal
3. Menyusun kerangka *Balanced Scorecard*
4. Membuat peta strategis serta membahas strategi yang tepat

2.2.2 Menentukan Ukuran yang dipakai dalam *SWOT Balanced Scorecard*

Ukuran yang dipakai dalam *SWOT Balanced Scorecard* dibedakan berdasarkan empat perspektif dasar yaitu:

1. Ukuran keuangan
2. Ukuran pelanggan
3. Ukuran proses internal
4. Ukuran pembelajaran dan pertumbuhan

2.2.3 Pendekatan Kuantitatif Analisis SWOT

Data SWOT kualitatif di atas dapat dikembangkan secara kuantitatif melalui perhitungan Analisis SWOT yang dikembangkan oleh *Pearce and Robinson (1998)* agar diketahui secara pasti posisi organisasi yang sesungguhnya. Perhitungan yang dapat dilakukan yaitu:

1. Melakukan perhitungan skor (a) dan bobot (b) *point* faktor serta jumlah total perkalian skor dan bobot ($c = a \times b$) pada setiap faktor S-W-O-T; Menghitung skor.
 - a. Masing-masing poin faktor dilakukan secara saling bebas (penilaian terhadap sebuah poin faktor tidak boleh dipengaruhi atau mempengaruhi penilaian terhadap poin faktor lainnya. Pilihan rentang besaran skor sangat menentukan akurasi penilaian namun yang lazim digunakan adalah dari 1 sampai 10, dengan asumsi nilai 1 berarti skor yang paling rendah dan 10 berarti skor yang paling tinggi.
 - b. Masing-masing poin faktor dilaksanakan secara saling ketergantungan. Artinya, penilaian terhadap satu poin faktor adalah dengan membandingkan tingkat kepentingannya dengan poin faktor lainnya. Sehingga formulasi perhitungannya adalah nilai yang telah didapat (rentang nilainya sama dengan banyaknya poin faktor) dibagi dengan banyaknya jumlah poin faktor).

Berikut ini merupakan contoh tabel perhitungan *SWOT* dan matriks kuadran *SWOT* (Tabel 2.3), yaitu:

Tabel 2.3 Contoh Tabel Perhitungan Analisis *SWOT*

No.	STRENGTH	SKOR	BOBOT	TOTAL
1.				
2.	dst			
	Total Kekuatan			
No.	WEAKNESS	SKOR	BOBOT	TOTAL
1.				
2.				
	Total Kelemahan			
Selisih Total Kekuatan – Total Kelemahan = S – W = x				
No.	OPPORTUNITY	SKOR	BOBOT	TOTAL
1.				
2.	dst			
	Total Peluang			
No.	TREATH	SKOR	BOBOT	TOTAL
1.				
2.	dst			
	Total Tantangan			
Selisih Total Peluang – Total Tantangan = O – T = y				

2.2.4 Matriks *EFAS* dan *IFAS* Strategi

Untuk keperluan analisis, biasanya dipakai *External Factor Analysis Summary (EFAS)* dan *Internal Factor Analysis Summary (IFAS)*. Untuk mendapat gambaran yang jelas, tentang format dari masingmasing matrik, berikut ini akan ditunjukkan format selengkapnya beserta tatacara pengisiannya. Sebagai langkah awal akan disajikan Format matriks *EFAS* adalah sebagai berikut :

Tabel 2.4 Matriks *EFAS*

Faktor-faktor Strategis	Bobot (B)	Rating (R)	Nilai (N=B x R)	Komentar
A. Kategori Sebagai Peluang				
B. Kategori Sebagai Ancaman				
Total				

Cara membuat matrik *EFAS*

1. Susunlah faktor-faktor eksternal sesuai dengan kelompoknya yaitu faktor yang memberikan peluang (*opportunity*) dan faktor yang memberikan ancaman (*threat*).
2. Selanjutnya masing-masing faktor tadi diberi bobot. Dalam memberikan bobot harus dilakukan secara hati-hati dan didasarkan pada tingkat kepentingan dan dampak strategisnya. Semakin penting faktor tersebut, maka semakin tinggi bobot yang harus diberikan. Maksimum total bobot adalah 1 (satu).
3. Langkah berikutnya terhadap setiap faktor baik peluang atau ancaman diberi rating. rating dibuat dengan ketentuan untuk faktor-faktor yang memberikan peluang harus diberi tanda positif dan sebaliknya untuk faktor-faktor yang memberikan ancaman diberikan tanda negatif. Jika faktor-faktor itu memberikan peluang paling besar, maka harus diberi rating positif yang paling besar, demikian sebaliknya bila peluangnya kecil. Cara yang sama

juga diperlakukan pada faktor-faktor yang memberi ancaman paling besar, maka harus diberi rating negatif paling banyak, demikian sebaliknya bila tingkat ancamannya kecil.

4. Selanjutnya Bobot dikalikan dengan Rating, sehingga akan diperoleh Nilai atau Skor.
5. Setelah semua faktor dihitung skornya, kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan total skor secara keseluruhan.
6. Kolom kelima digunakan untuk memberikan catatan atau alasan tentang mengapa suatu faktor itu dipilih Adapun format dari matrik *IFAS* adalah seperti yang terlihat dalam peraga berikut ini :

Tabel 2.5 *IFAS* Strategi

Faktor-faktor Strategis	Bobot (B)	Rating (R)	Nilai ($N=B \times R$)	Komentar
A. Kategori Sebagai Kekuatan				
B. Kategori Sebagai Kelemahan				
Total				

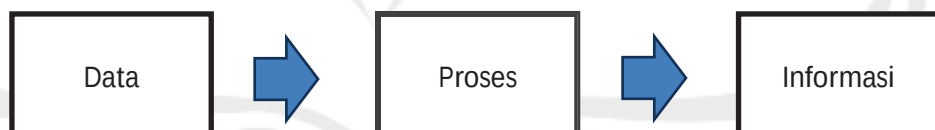
Cara membuat matrik *IFAS*

1. Susunlah faktor-faktor internal sesuai dengan kelompoknya yaitu faktor yang merupakan kekuatan (*strenght*) dan faktor yang merupakan kelemahan (*weaknesses*).
2. Selanjutnya masing-masing faktor tadi diberi bobot. Dalam memberikan bobot harus dilakukan secara hati-hati dan didasarkan pada tingkat kepentingan dan dampak strategisnya. Semakin penting faktor tersebut, maka semakin tinggi bobot yang harus diberikan. Maksimum total bobot adalah 1 (satu).
3. Langkah berikutnya terhadap setiap faktor baik yang merupakan kekuatan atau kelemahan diberi rating. Rating dibuat dengan ketentuan untuk faktor-faktor yang merupakan kekuatan harus diberi tanda positif dan sebaliknya untuk faktor-faktor yang merupakan kelemahan diberikan tanda negatif. Jika faktor-faktor itu merupakan kekuatan yang paling besar, maka harus diberi rating positif yang paling besar, demikian sebaliknya bila kekuatan yang kecil. Cara yang sama juga diperlakukan pada faktor-faktor yang merupakan kelemahan paling besar, maka harus diberi rating negatif paling banyak, demikian sebaliknya bila memiliki tingkat kelemahan yang kecil.
4. Selanjutnya Bobot dikalikan dengan Rating, sehingga akan diperoleh Nilai atau Skor.

5. Setelah semua faktor dihitung skornya, kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan total skor secara keseluruhan.
6. Kolom kelima digunakan untuk memberikan catatan atau alasan tentang mengapa suatu faktor itu dipilih.

2.2.5 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Pada penerapannya pengelolaan data menjadi informasi yang siap dipakai terlebih dahulu akan diolah, data atau disebut sebagai bahan mentah informasi akan diproses, proses adalah bagian dari penggunaan fungsional guna menciptakan sebuah *output* yang akhirnya menjadi sebuah informasi (Gambar 2.4).



Gambar 2.1. Tranformasi data menjadi informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal

kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan (Gambar 2.4).

Komponen-komponen yang terdapat pada paragraf diatas dapat diperjelas seperti pada penjelasan dibawah ini:

1. Perangkat keras (*hardware*): mencakup piranti-piranti fisik seperti komputer dan printer.
2. Perangkat lunak (*software*) atau program: sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
3. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
4. Orang: semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
5. Basis data (*database*): sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komputer dan komunikasi data: sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Pada prakteknya, tidak semua sistem informasi mencakup keseluruhan komponen-komponen tersebut. Sebagai contoh, sistem informasi pribadi yang hanya melibatkan sebuah pemakai dan sebuah komputer tidak melibatkan fasilitas jaringan dan komunikasi. Namun, sistem informasi grup kerja (*work group information system*) yang melibatkan sejumlah orang dan sejumlah komputer, memerlukan sarana jaringan dan komunikasi.



Gambar 2.2.Komponen Sistem Informasi

2.2.6 Pajak Perhotelan

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiaya pengeluaran umum menurut Prof. Dr. Rochman Soemitro, SH (Latif Arda, 2010).

Pembayaran pajak disini yaitu pajak atas kepemilikan hotel atau restoran oleh seseorang. Jumlah pembayaran hotel dihitung berdasarkan nilai pengenaan atas jenis hotel yang dimiliki tambahan dengan tarif (presentase) yang telah ditentukan maka akan didapat ketetapan pajak yang harus dibayar. Sedangkan untuk restoran pembayaran pajak dihitung berdasarkan atas jumlah meja tersedia ditambah dengan tarif (presentase) yang telah ditentukan, maka akan didapatkan ketetapan pajak yang harus dibayar.

$$\text{Ketetapan} = (\text{Nilai Pengenaan} + (\text{Tarif}(\%) \times \text{Nilai Pengenaan})) \quad (\text{i})$$

Untuk penetatan denda dihitung berdasarkan tanggal jatuh tempo, jika wajib pajak wajib pajak membayar lewat dari tanggal jatuh tempo maka akan dikenakan denda sebesar lima persen (5 %) :

$$\text{Denda} = \text{Nilai Pengenaan} \times 5\% \quad (\text{ii})$$

Selaian denda pengenaan untuk jatuh tempo, adalagi denda administrasi yang dihitung berdasarkan masa aktif pajak, jika wajib pajak membayar pajak lewat dari masa aktif pajak, maka akan dikenakan denda sebesar dua persen (2%) :

$$\text{Denda Admistrasi} = \text{Nilai Pengenaan} \times 2\% \quad (\text{iii})$$

Untuk nilai tarif presentase tiap pajak, oleh pemerintah telah ditentukan tersendiri dengan rincian sebagai berikut :

- a. Pajak hotel dengan tarif 10%
- b. Pajak restoran dengan tarif 10 %
- c. Pajak pengambilan dan Pengelolaha Bahan Galian Golongan C dengan tarif 20%
- d. Pajak Penerangan Jalan dengan tarif 10%
- e. Pajak Reklame dengan tarif 25%
- f. Pajak parkir dengan tarif 20%
- g. Pajak Hiburan dengan tarif 35%