

## SISTEM PENYULUHAN PAJAK MENGGUNAKAN DATA COMPLIANCE RISK MANAGEMENT

Febriani Felicitas Damanik<sup>1</sup>, Yogi Bachtiar<sup>2</sup>, Wahyu Nur Cholifah<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Indraprasta PGRI

Jalan Raya Tengah No 80, Kelurahan Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur

[febrianifdamanik@gmail.com](mailto:febrianifdamanik@gmail.com)<sup>1</sup>, [yogi.bachtiar@gmail.com](mailto:yogi.bachtiar@gmail.com)<sup>2</sup>, [wnccholifah.web@gmail.com](mailto:wnccholifah.web@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bermaksud untuk membuat sebuah sistem penyuluhan yang dapat membantu perekaman kegiatan penyuluhan secara sistematis dan pemilihan wajib pajak yang akan disuluh berdasarkan data *compliance risk management*. Perekaman kegiatan penyuluhan di Kantor Pajak Pratama masih dilakukan secara manual dan pemilihan wajib pajak yang akan disuluh masih belum berdasarkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Perlu adanya penggunaan teknologi yang dapat memudahkan dan membantu kegiatan penyuluhan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pada penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif, dengan mengumpulkan data secara intensif terkait kegiatan penyuluhan melalui wawancara secara langsung dan observasi di Kantor Pajak Pratama. Untuk pengembangan sistem penyuluhan digunakan metode *waterfall*. Berdasarkan hasil penelitian, sistem penyuluhan pajak sangat membantu dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Sistem penyuluhan pajak mudah untuk digunakan dan kegiatan penyuluhan dapat lebih terfokus kepada wajib pajak yang tidak patuh.

**Kata Kunci** : Penyuluhan, Pajak, *Compliance Risk Management*.

### Abstract

*This study aims to build an extension system that can help systematically record counseling activities and select taxpayers to be counseled based on compliance risk management data. The recording of counseling activities at the Pratama Tax Office is still done manually and the selection of taxpayers to be counseled is still not based on the level of taxpayer compliance. It is necessary to use information technology that can facilitate and assist extension activities so that they can run effectively and efficiently. The method used in this research is descriptive qualitative method, by collecting data intensively related to counseling activities through direct interviews and observation at the Primary Tax Office. The system development method used is the waterfall method. Based on the research results, the tax counseling system is very helpful in implementing counseling activities. The tax counseling system is easy to use and counseling activities can be more focused on non-compliant taxpayers.*

**Keyword** : *Counseling, Tax, Compliance Risk Management*.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat cepat dan canggih memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam sektor organisasi pemerintahan. Adanya perkembangan teknologi telah mempengaruhi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengumpulkan penerimaan pajak dengan membangun dan merancang banyak aplikasi perpajakan. Pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang terutang oleh masyarakat yang bersifat memaksa dan diatur oleh Undang-Undang [1]. Dengan membayar pajak, masyarakat dapat menikmati banyak fasilitas umum. Pungutan pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau untuk melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi (Ratnawati & Hernawati, 2016). Dalam menyetorkan kewajiban perpajakan, Indonesia menggunakan *self assessment system*, yang artinya wajib pajak diberikan wewenang untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahun sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku [2]. Oleh sebab itu, dibutuhkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi aktivitas perpajakan mereka agar penerimaan pendapatan pajak dapat berlangsung secara maksimal. Pemahaman wajib pajak tentang perpajakan masih sangat sulit diwujudkan, karena masyarakat masih menganggap pajak sebagai hal yang dipaksakan atau bersifat memaksa. Kepatuhan pajak (*tax compliance*) merupakan suatu perilaku atau karakter

di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya [3]. Apabila seluruh wajib pajak patuh dan peduli dalam membayar pajak maka target penerimaan sektor pajak akan tercapai. Penyuluhan pajak adalah suatu cara dan upaya petugas pajak untuk memberitahukan informasi perpajakan kepada masyarakat serta lembaga pemerintah maupun non-pemerintah [4]. Penyuluhan pajak bertujuan untuk memberikan bimbingan perpajakan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan, serta membuat perilaku wajib pajak menjadi semakin paham, sadar serta peduli dalam melangsungkan hak dan kewajiban perpajakannya. Perkembangan teknologi informasi diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang kompleks khususnya di bidang pengolahan data dan kegiatan penyuluhan di Direktorat Jenderal Pajak. Sebagai bagian dari perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan implementasi *Compliance Risk Management* (CRM) sehingga Direktorat Jenderal Pajak mampu menyediakan data profil risiko wajib pajak yang patuh dan tidak patuh. Dengan adanya data CRM yang akurat dan objektif, penulis melihat perlunya sistem penyuluhan pajak yang terintegrasi langsung dengan data CRM sehingga dapat membantu pengambilan keputusan target prioritas wajib pajak yang akan di suluh dan membantu perekaman kegiatan penyuluhan secara sistematis. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil sebuah tema penelitian yang berjudul “Sistem Penyuluhan Pajak Menggunakan Data *Compliance Risk Management*”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut [5] penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang berguna pada objek dengan kondisi alamiah. Sifat deskriptif pada penelitian kualitatif artinya bahwa penelitian akan membuat gambaran umum dengan sistematis dan akurat. Penulis berfokus pada masalah dan proses penyuluhan di lingkungan Kantor Pajak. Metode pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Penulis melakukan pengumpulan data dengan beberapa metode yaitu:

### **1. Studi Lapangan**

Studi lapangan ini penulis lakukan untuk melihat bagaimana proses kegiatan penyuluhan di Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas). Dalam studi lapangan ini dipergunakan teknik pengumpulan data antara lain dengan cara:

#### **a. Observasi**

Menurut [6], observasi merupakan teknik pengumpulan data yang spesifik dengan mengamati objek secara langsung. Observasi dilakukan dengan mengamati objek secara langsung secara spesifik. Penulis mempelajari dan mengamati proses penyuluhan di Direktorat P2Humas dengan ikut menghadiri kegiatan sosialisasi kepada wajib pajak.

#### **b. Wawancara**

Pada penelitian ini wawancara dilakukan tidak terstandar dan dilakukan secara bebas untuk mengumpulkan informasi sehubungan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan data yang objektif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung kepada pegawai di Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi dan penyuluh pajak di Direktorat P2Humas yang bertanggung jawab sebagai pemegang proses bisnis penyuluhan dan *Compliance Risk Management* di Direktorat Jenderal Pajak.

### **2. Studi Literatur**

Untuk mendapatkan data-data yang bersifat teoritis maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, makalah ataupun referensi lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas yang bersumber dari perpustakaan Universitas Indraprasta PGRI dan *Google Books*.

Metode pengembangan yang digunakan adalah metode *waterfall*. Menurut [7] metode *waterfall* adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam membangun sebuah *software*. Setiap fase dalam *waterfall* harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke fase selanjutnya. Artinya fokus terhadap masing-masing fase dapat dilakukan maksimal karena jarang adanya pengerjaan yang sifatnya *parallel*. Langkah-langkah pengembangan sistem diantaranya:

### 1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan informasi, identifikasi masalah, usulan penyelesaian masalah dan analisis kebutuhan sistem yang difokuskan untuk pembuatan sistem penyuluhan pajak. Pada tahap ini penulis berfokus pada analisis proses bisnis kegiatan penyuluhan, analisis arsitektur sistem, analisis pengguna sistem, analisis data, dan analisis batasan sistem.

### 2. Desain Sistem

Proses ini digunakan untuk mengubah kebutuhan-kebutuhan yang telah dianalisa menjadi representasi ke dalam bentuk *blueprint* sistem. Pada tahap ini penulis berfokus pada perancangan struktur data, arsitektur perangkat lunak dan perancangan *interface*.

### 3. Implementasi

Pada tahap ini dilakukan proses pembuatan sistem penyuluhan pajak dari analisa dan rancangan yang telah dibuat dengan menggunakan beberapa bahasa pemrograman. Sistem penyuluhan pajak dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman Java dengan *framework* Spring Boot, menggunakan *database* MySQL dan *database* Compliance Risk Management (CRM) yaitu Oracle. Sistem penyuluhan pajak akan terintegrasi dengan *service* SOAP milik Direktorat Jenderal Pajak. Pengembangan sistem ini juga menggunakan *library* pendukung seperti Jasper Report, Bootstrap, HTML, CSS dan JQuery [8].

### 4. Integrasi dan Pengujian

Pada tahap ini dilakukan penggabungan modul-modul yang sudah dibuat dan dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah *software* yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dan fungsi pada *software* terdapat kesalahan atau tidak. Sistem diuji berdasarkan metode *black box* untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari bagian sistem.

### 5. Pemeliharaan

Pada tahap ini dilakukan pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki *error/bugs* yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Permasalahan

Proses pembuatan kegiatan penyuluhan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki permasalahan sebagai berikut:

1. Belum adanya sistem perekaman rencana tahunan dan kegiatan penyuluhan.
2. Pembuatan laporan rencana tahunan dan laporan kegiatan masih dilakukan secara manual.
3. Target penyuluhan masih belum berdasarkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

### Alternatif Penyelesaian

Berdasarkan analisa permasalahan di atas, penulis dapat menyimpulkan beberapa alternatif penyelesaian masalah sebagai berikut:

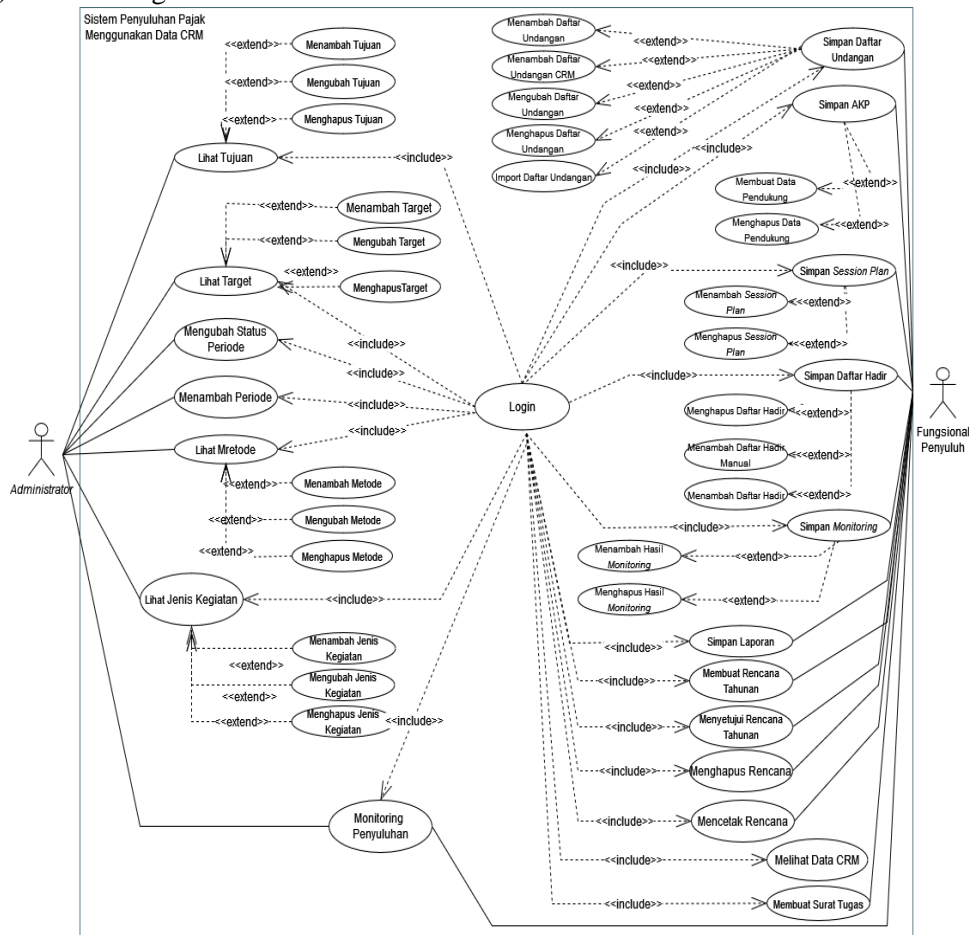
1. Membuat sistem penyuluhan yang dapat merekam rencana tahunan dan kegiatan penyuluhan sehingga proses penyuluhan dapat berjalan dengan efektif dan dapat didokumentasikan.
2. Membuat rencana tahunan dan laporan kegiatan secara otomatis sehingga tidak perlu dibuat

secara manual.

3. Membuat sistem yang membantu pemilihan target prioritas penyuluhan berdasarkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

**Use Case Diagram Yang Diusulkan**

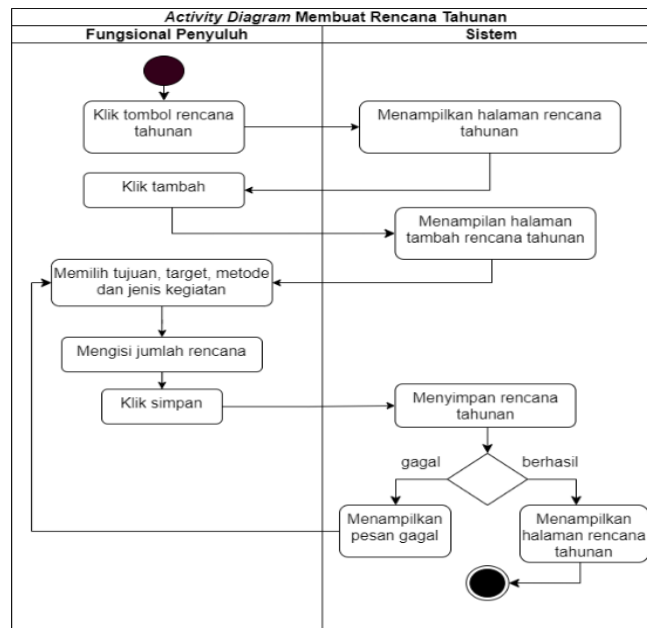
Use Case Diagram menggambarkan hubungan para aktor atau user yang akan dibuat modelnya. Use Case Diagram Sistem Penyuluhan Pajak menggunakan Data Compliance Risk Management (CRM) adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Use Case Diagram Yang Diusulkan  
 (Sumber : Peneliti, 2023)

**Activity Diagram Yang Diusulkan**

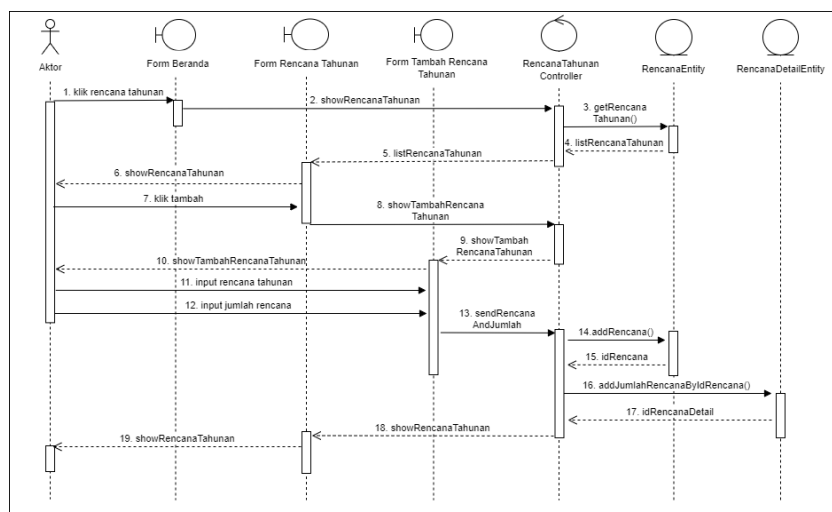
Activity Diagram menggambarkan workflow (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem. Activity Diagram Sistem Penyuluhan Pajak untuk melakukan perekaman rencana tahunan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Activity Diagram Yang Diusulkan  
 (Sumber : Peneliti, 2023)

### Sequence Diagram Yang Diusulkan

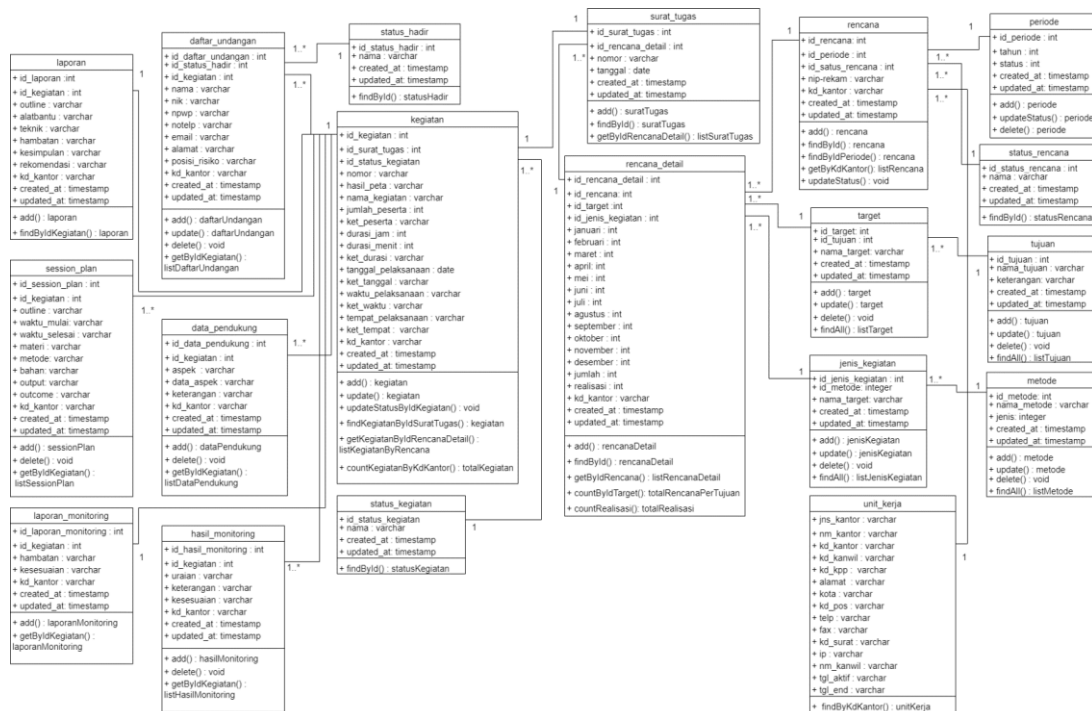
Sequence Diagram menggambarkan diagram yang menjelaskan interaksi antara objek berdasarkan urutan waktu. Sequence Diagram Sistem Penyuluhan Pajak untuk melakukan perekaman rencana tahunan adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Sequence Diagram Yang Diusulkan  
 (Sumber : Peneliti, 2023)

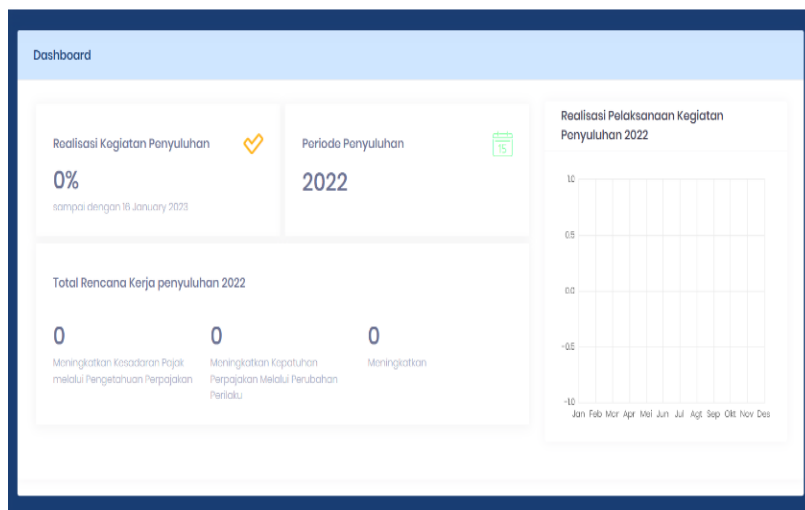
### Class Diagram Yang Diusulkan

Class Diagram menggambarkan struktur database pada sistem yang akan dibuat. Class Diagram Sistem Penyuluhan Pajak menggunakan Data Compliance Risk Management (CRM) adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Class Diagram Yang Diusulkan  
(Sumber : Peneliti, 2023)

### Tampilan Layar



Gambar 5. Tampilan Dashboard  
(Sumber : Peneliti, 2023)

Tampilan diatas merupakan tampilan beranda yang muncul setelah login. Tampilan beranda untuk administrator berbeda dengan tampilan beranda untuk fungsional penyuluh. Perbedaan terletak pada side menu, yaitu terdapat menu management periode dan management rencana. Terdapat informasi berupa jumlah realisasi kegiatan penyuluhan perbulan, realisasi kegiatan dalam bentuk persentase, dan total kegiatan penyuluhan per tujuan.

**Gambar 6.** Tampilan Perekaman Rencana Tahunan  
(Sumber : Peneliti, 2023)

Tampilan diatas merupakan tampilan tambah rencana tahunan *user* memilih tujuan, target, metode dan jenis kegiatan. *User* juga memasukkan jumlah realiasi yang akan dilakukan per bulan, kemudian klik tombol simpan. Data-data pada menu *dropdown* diambil dari data master yang di input oleh *administrator*.

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KPP PRATAMA SURAKARTA**  
Jalan K. H. Agus Salim No. 1 Surakarta 0271-717522, 728436, 714061, 724770  
SITUS www.pajak.go.id LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200  
EMAIL pengaduan@pajak.go.id informasi@pajak.go.id

**LAPORAN RENCANA KERJA**  
**KEGIATAN EDUKASI PERPAJAKAN TAHUN 2017**

**Tema I : Meningkatkan Kesadaran Pajak melalui Pengetahuan Perpajakan**

No	Jenis Kegiatan	Sasaran	Metode	Jumlah
1	Pajak Bertutur (Luring)	Pelajar SMA/Sederajat	Penyuluhan Langsung Secara Aktif	3
2	Pajak Bertutur (Luring)	Pelajar SMA/Sederajat	Penyuluhan Langsung Secara Aktif	2

**Tema II : Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Melalui Perubahan Perilaku**

No	Jenis Kegiatan	Sasaran	Metode	Jumlah
-	-	-	-	-

Yang membuat: **METTA PHANA ADHANI**      Yang menyetujui: **METTA PHANA ADHANI**

**Gambar 7.** Tampilan Laporan Rencana Tahunan  
(Sumber : Peneliti, 2023)

Tampilan diatas merupakan tampilan cetakan rencana tahunan yang dapat di unduh pada sistem. Terdapat detail rencana tahunan yang telah disetujui oleh fungsional penyuluh pajak.

## SIMPULAN

Setelah melalui serangkaian proses analisis, perancangan, implementasi hingga uji coba sistem, maka simpulan yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Aktor yang terlibat terdiri dari 2 (dua) yaitu *administrator* dan fungsional penyuluh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Administrator* berfungsi untuk mengelolah data *master* yang akan digunakan untuk perekaman kegiatan penyuluhan. Fungsional penyuluh berfungsi untuk merekam kegiatan penyuluhan.

2. Dengan adanya Sistem Penyuluhan Pajak, perekaman rencana tahunan dan kegiatan penyuluhan menjadi lebih efektif dan efisien. Pemilihan wajib pajak yang akan disuluh lebih terfokus pada wajib pajak yang tidak patuh.
3. Berdasarkan hasil pengujian, Sistem Penyuluhan Pajak dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Direktorat Jenderal Pajak. *Pedoman Penyuluhan Perpajakan*. Jakarta: DJP, 2011, 5.
- [2] Direktorat Jenderal Pajak. *Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan*. Jakarta: DJP, 2013, 33.
- [3] Jamaludin, & Romindo. *Kriptografi: Teknik Hybrid Cryptosystem Menggunakan Kombinasi Vigenere Cipher And RSA*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020, 78.
- [4] Juli Ratnawati & Retno Indah Hernawati. *Dasar-Dasar Perpajakan*. Yogyakarta: Deepublish, 2015, 343.
- [5] Rismy Kartika. *Perpajakan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016, 121.
- [6] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019, 334.
- [7] Waluyo, T. *Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya Sesuai SE-15/PJ/2018*. Jakarta: Penerbit Salemba, 2018, 667.
- [8] Zulmiyetri, *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020, 202.