

KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PERPAJAKAN UNTUK ACCOUNT REPRESENTATIVE

Tri Arta Simanjuntak¹, Yogi Bachtiar², Wahyu Nur Cholifah³

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Indraprasta PGRI

Jalan Raya Tengah No 80, Kelurahan Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur
agustus.arta22@gmail.com¹, yogi.bachtiar@gmail.com², wncbolifah.web@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan merancang dan membangun sebuah sistem untuk membantu kegiatan bimbingan dan konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* kepada wajib pajak di seluruh kantor pajak di Indonesia. Hal ini diharapkan dapat mempermudah dan membuat kegiatan bimbingan dan konsultasi menjadi skematis. Selain itu data dan informasi hasil bimbingan dan konsultasi yang berupa informasi permasalahan dan solusi wajib pajak dapat dimanfaatkan secara nasional oleh seluruh *Account Representative*. Metode pengembangan sistem pada penelitian ini adalah Metode *Waterfall*, sedangkan untuk pemodelan sistem menggunakan *Unified Modelling Language*. Pengembangan aplikasi diawali dengan menganalisis kebutuhan sistem melalui pengumpulan informasi menggunakan metode wawancara (*interview*) dan studi literatur. Kemudian dilanjutkan dengan perancangan desain dan antar muka aplikasi, mengimplementasikan hasil perancangan desain dan antar muka aplikasi dan yang terakhir menguji kelayakan aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan aplikasi yang sudah ditetapkan di awal. *Knowledge Management System* Perpajakan merupakan hasil dari penelitian ini, yang dapat digunakan untuk mempermudah kegiatan bimbingan dan konsultasi di kantor pajak.

Kata Kunci: *Knowledge Management System*, Perpajakan, *Account Representative*.

Abstract

This research was conducted with the aim of designing and building a system to assist guidance and consultation activities carried out by Account Representatives to taxpayers in all tax offices in Indonesia. This is expected to simplify and make guidance and consultation activities more schematic. In addition, data and information on the results of guidance and consultation in the form of information on taxpayer problems and solutions can be utilized nationally by all Account Representatives. The system development method in this research is the waterfall method, while system modeling is done using the unified modeling language. Application development begins with analyzing system requirements through information gathering using interviews and literature studies. Then proceed with designing the design and interface of the application, implementing the results of designing the design and interface of the application, and finally testing the feasibility of the application to match the application needs that have been determined at the beginning. Knowledge Management System Taxation is the result of this research, which can be used to facilitate guidance and consultation activities at the tax office.

Keywords: *Knowledge Management System*, Taxation, *Account Representative*.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah dipengaruhi oleh arus globalisasi yang sangat pesat memiliki dampak positif dalam setiap aspek kehidupan manusia. Salah satu dampak positif perkembangan teknologi adalah kemudahan untuk akses data, dimana sebelumnya data masih bersifat manual dan susah di akses. Di era digital saat ini, semua organisasi dituntut untuk dapat mengembangkan kinerja, mutu dan kualitas serta dapat menyesuaikan diri terhadap kemajuan teknologi. Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan perpajakan terhadap masyarakat juga tidak terlepas dari tuntutan tersebut. Direktorat Jenderal Pajak merupakan sebuah instansi pemerintah di bawah naungan Kementerian Keuangan yang bertugas untuk menginterpretasikan serta menjalankan strategi dan penyeragaman teknis perpajakan. Setiap tahun pemerintah menetapkan target penerimaan negara yang harus dicapai. Direktorat Jenderal Pajak berperan penting dalam memenuhi APBN dengan pungutan pajak yang menjadi salah satu modal utama pendapatan negara. Sejak tahun 2015 hingga tahun 2020 rasio kepatuhan pelaporan pajak hanya mencapai 61% hingga 78%. Jumlah pegawai pajak dengan jumlah wajib pajak juga masih

tidak sebanding untuk memberikan layanan yang optimal. Oleh sebab itu dibutuhkan reformasi perpajakan yaitu perubahan prosedur dalam pemungutan pajak dengan cara membenahi administrasi perpajakan dengan meningkatkan basis data perpajakan. Reformasi perpajakan sudah dilakukan sebanyak 7 kali, dimulai dari Reformasi Undang-Undang Perpajakan pada Tahun 1983 (Dewan Perwakilan Rakyat, 1983) dan yang terakhir yaitu Reformasi Perpajakan Jilid III pada tahun 2017-2020. Salah satu kegiatan dan langkah perwujudan reformasi perpajakan yang dimulai dari tahun 2002 ialah membentuk *account representative*, sesuai dengan aturan dari Direktorat Jenderal Pajak No.KEP-178/PJ/2004 tentang *Blueprint* Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak dari 2001 sampai 2010 (Direktorat Jenderal Pajak, 2004). *Account representative bertugas* di Kantor Pajak. Sesuai dengan aturan Nomor 79/PMK.01/2015 perihal *account representative* pada Kantor Pajak, Pasal 2 yang menyebutkan bahwa *account representative* memiliki dua fungsi, yaitu fungsi dukungan, layanan dan konsultasi juga sebagai peninjau dan pengkajian kapasitas wajib pajak. Salah satu peranan dan kewajiban *account representative* sebagai fungsi layanan dan konsultasi ialah melayani bimbingan dan juga konsultasi teknis terkait perpajakan kepada wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2015). Kondisi saat ini proses bimbingan dan konsultasi masih dilakukan secara manual, sehingga kurang efektif dan efisien. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengubah kegiatan bimbingan dan konsultasi di kantor pajak serupa sistematis, data dan informasi hasil konsultasi dapat dimanfaatkan secara nasional oleh seluruh *account representative* melalui sebuah sistem yaitu *knowledge management system*. Akhirnya kegiatan bimbingan dan konsultasi menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

PENELITIAN RELEVAN

Sumber rujukan dalam pembuatan *knowledge management system* ini ada beberapa penelitian, diantaranya adalah:

Pada penelitian Luthfan et al. (2021) dengan judul *Knowledge Management System (KMS) Pendidikan Pada Sekolah Dasar (SD) di Tangerang Selatan Berbasis Website* menyimpulkan bahwa dengan adanya penerapan KMS Pendidikan pada SD Bina Insan Nusantara sebagai sarana pendukung guru untuk berbagi bahan ajar atau materi pembelajaran serta mengakuisisi pengetahuan dan memvariasikannya agar menjadi sebuah pengetahuan baru yang lebih unggul sehingga meningkatkan kompetensi guru pada SD di Tangerang.

Pada penelitian lainnya dari Muhammad et al. (2015) dengan judul *Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan Untuk Menunjang Kegiatan Penelitian Di Universitas Indonesia*, dengan sistem ini struktur dan sistem pada perguruan tinggi semakin meningkat dan penyebaran pengetahuan serta penangkapan pengetahuan di lingkungan Universitas Indonesia juga semakin meningkat.

Penelitian lainnya dari Yance Sonatha dan Indri Rahmayuni (2018) dengan judul *Rancang Bangun Aplikasi Knowledge Management Berbasis Web*, penelitian ini membahas bagaimana sistem manajemen pengetahuan diterapkan dengan tepat, dan didukung oleh fitur-fitur yang dibutuhkan untuk menyimpan dan mengorganisasikan pengetahuan yang ada. Penelitian ini membentuk aplikasi yang memiliki fitur pencarian data dokumentasi, penyimpanan catatan masalah dan informasi berita juga fitur *download* data dari setiap dokumentasi yang ada.

Penelitian lainnya oleh Rebin Sumardi dan Suharyono (2019) dengan judul *Evaluasi Implementasi Manajemen Pengetahuan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jakarta* yang bertujuan untuk memahami bagaimana penerapan manajemen pengetahuan di KPP Tamansari Dua Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPP Tamansari Dua sudah menerapkan Manajemen Pengetahuan secara efektif dan konsisten sehingga sudah memiliki dasar yang menjadi acuan dalam bekerja untuk mencapai tujuan, dan telah menunjukkan hasil yang signifikan baik dalam mencapai kinerja perseorangan maupun institusi. Pembaruan dan progres organisasi semakin baik dengan penerapan *knowledge management* tersebut, semua *knowledge* sudah tersalin dan dapat dibuka oleh segenap pegawai di KPP Tamansari Dua Jakarta.

Penelitian lainnya oleh Gatot Subroto (2020), dengan judul *Knowledge Management In Tax Administration: A Case Study In Indonesia*, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi berbagai macam pengetahuan di administrasi perpajakan. Data dikumpulkan melalui wawancara, analisis dokumen dan observasi. Pada penelitian ini ditemukan bahwa inisiatif

knowledge management masih rendah. Oleh sebab itu dibutuhkan peran teknologi agar *knowledge management* dapat diterapkan secara keseluruhan di Direktorat Jenderal Pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Roosinda et al. (2021) metode kualitatif merupakan metode yang berfokus di peninjauan secara mendalam atas objek yang diteliti. Tujuan metode deskriptif adalah untuk menggambarkan hubungan atau korelasi antara gejala dan fakta yang diteliti secara sistematis.

Penelitian kualitatif tidak melakukan suatu pengujian menggunakan metode statistik dan tidak bergantung pada pengukuran numerik. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami, mencari makna di balik data, untuk menemukan kebenaran. Subjek yang diteliti, data yang dikumpulkan, sumber data yang dibutuhkan dan alat pengumpul data dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan. Metode ini dipilih sebab sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan dan menjawab persoalan-persoalan konsultasi wajib pajak. Alasan penyusunan memilih metode ini adalah karena metode ini berguna untuk mendapatkan fenomena yang terjadi ketika proses konsultasi wajib pajak untuk kemudian dianalisis. Dalam penelitian deskriptif tidak hanya terbatas pada pengumpulan data atau informasi dari berbagai sumber saja tetapi data yang didapat dianalisis dengan demikian pembahasan masalah akan menjadi mudah dipahami. Peneliti dalam hal ini berusaha untuk memahami dan menggambarkan bagaimana proses bimbingan dan konsultasi yang selama ini berjalan di kantor pajak. Dengan penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data regulasi perpajakan, aplikasi perpajakan, dan teknis perpajakan melalui observasi serta wawancara dengan narasumber. Selain itu pengumpulan data dan informasi juga berasal dari sumber lain seperti e-book, buku atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik peneliti.

Pengembangan *Knowledge Management System* Perpajakan untuk account representative menggunakan metode pengembangan *waterfall*. *Waterfall* merupakan salah satu model pengembangan aplikasi yang menekankan pada fase yang berurutan dan sistematis. *Waterfall* ibarat air terjun, dimana masing-masing urutan pada metode ini dikerjakan secara sistematis dan berurutan dari tahap awal hingga tahap akhir.

Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan data yang objektif sehingga diperlukan langkah pengumpulan data yang benar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berikut metode pengumpulan data yang digunakan:

1. Interview (Wawancara)

Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada pihak-pihak terkait yang menjadi narasumber baik pegawai pajak yang ada di Direktorat Teknologi Informasi maupun pegawai pajak yang ada di Kantor Pajak Pratama. Wawancara dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang valid terkait dengan topik peneliti yaitu proses konsultasi. Wawancara dilakukan secara *offline* tatap muka.

2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan peneliti, dimana studi literatur ini ialah suatu kegiatan mencari referensi teori yang relevan dengan topik dan permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa penelitian dan jurnal dengan topik yang relevan yaitu *Knowledge Management System* guna untuk mempelajari sehingga dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan penelitian terdahulu. Selain itu peneliti juga menggunakan sumber referensi e-book, pencarian di internet yang relevan dengan topik penelitian *Knowledge Management System*, analisis dan perancangan sistem, pembuatan aplikasi dengan Java.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan

Proses bimbingan dan konsultasi di kantor pajak yang berjalan saat ini masih dilakukan secara manual dan belum teradministrasi secara sistematis sehingga tidak efektif dan membutuhkan waktu yang lama untuk melakukannya. Selain itu data hasil bimbingan dan konsultasi belum diolah, atau dimanfaatkan secara baik, hanya dapat dilihat dan dimanfaatkan oleh unit kerja tempat kegiatan

tersebut dilakukan. Pengukuran kinerja *account representative* terhadap kegiatan bimbingan dan konsultasi masih sulit dilakukan, karena pembuatan berita acara dan laporan masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan berita acara maupun laporan.

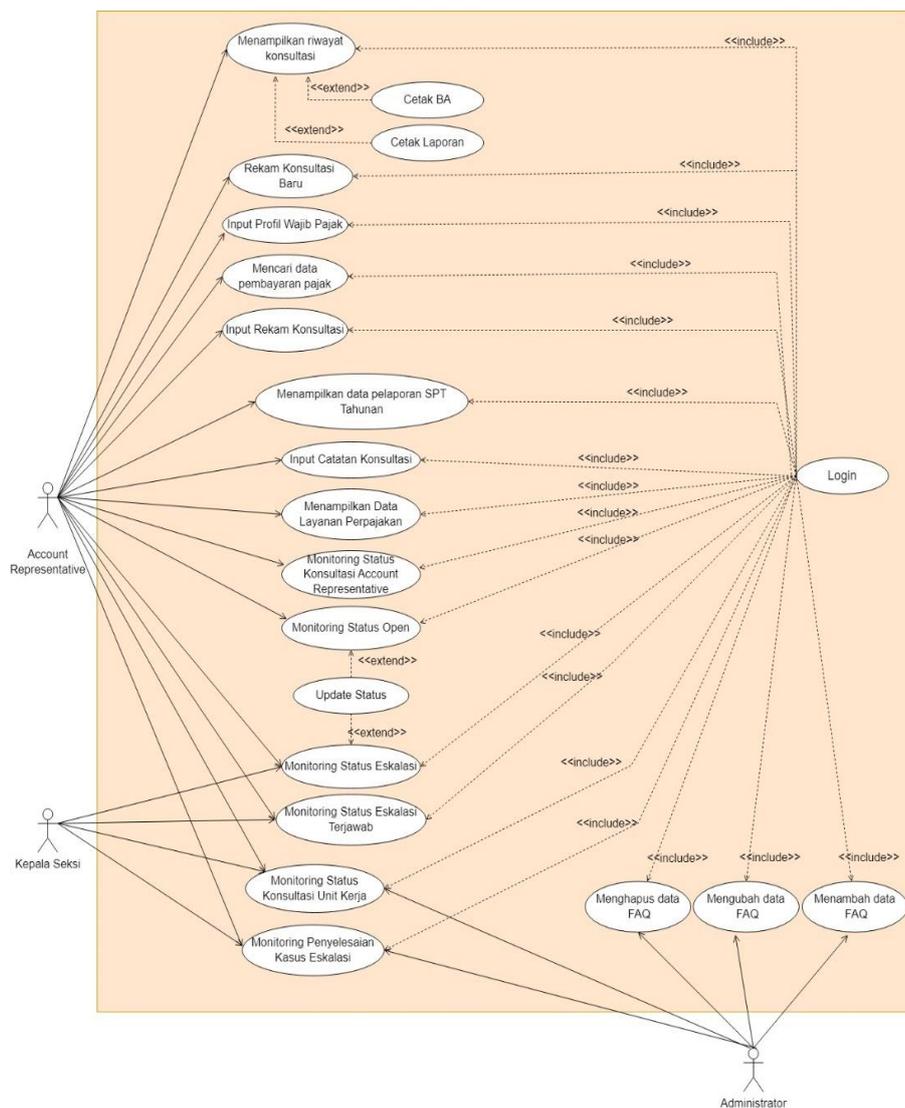
Alternatif Penyelesaian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang sudah dijelaskan pada analisis permasalahan, peneliti menyimpulkan beberapa alternatif penyelesaian masalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem yang dapat mendukung kegiatan bimbingan dan konsultasi agar lebih mudah dan efektif pelaksanaannya.
2. Menyimpan dan mengolah data hasil kegiatan bimbingan dan konsultasi sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh *account representative* secara nasional.
3. Membuat berita acara dan laporan konsultasi secara sistematis, tidak perlu dibuat manual sehingga akan lebih menghemat waktu pengerjaannya dan memudahkan pengukuran kinerja *account representative* atas kegiatan bimbingan dan konsultasi.

Use Case Diagram Yang Diusulkan

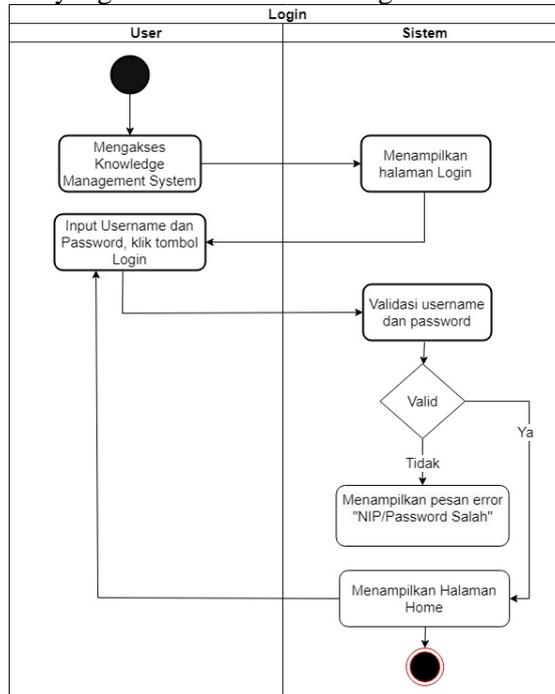
Use case diagram digunakan untuk menggambarkan siapa saja aktor yang dapat menggunakan sistem dan apa saja yang dapat dilakukan aktor dalam sistem tersebut. *Use case diagram* yang diusulkan adalah sebagai berikut:



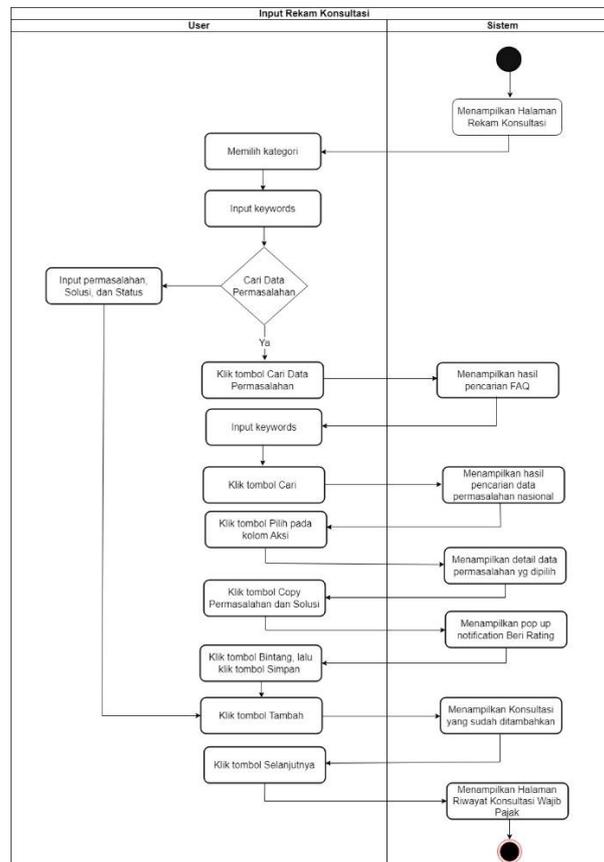
Gambar 1. Use Case Diagram Yang Diusulkan

Activity Diagram Yang Diusulkan

Activity Diagram merupakan pemodelan alur kerja atau proses yang terjadi pada sebuah sistem secara urut. Activity Diagram yang diusulkan adalah sebagai berikut:



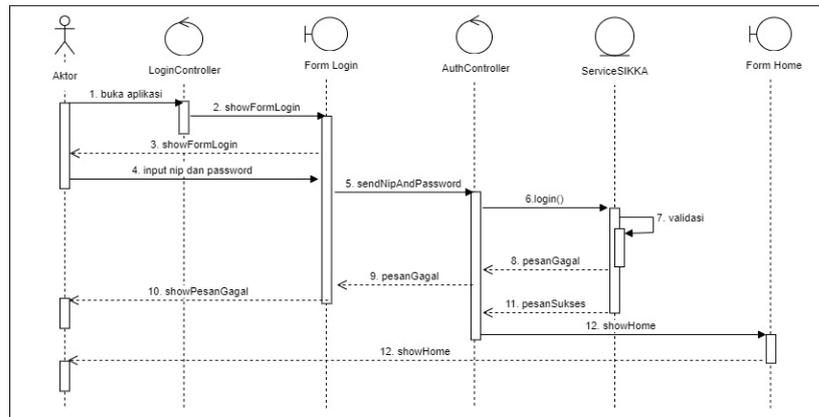
Gambar 2. Activity Diagram Login



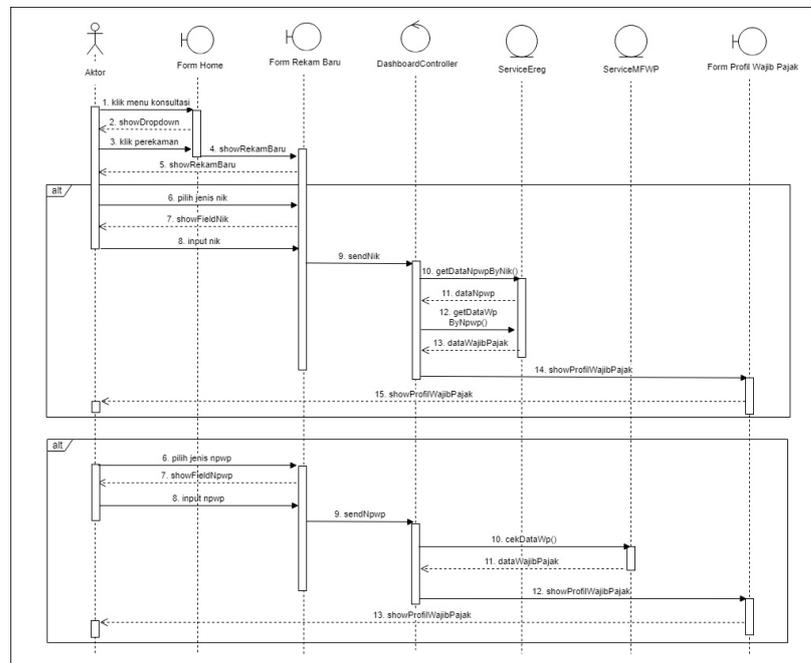
Gambar 3. Activity Diagram Input Rekam Konsultasi

Sequence Diagram Yang Diusulkan

Sequence diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek yang ada di sistem secara detail. Diagram ini juga menampilkan pesan yang dikirim antar objek. Interaksi antar objek dilakukan berurut secara horizontal, dari kiri ke kanan. *Sequence Diagram* yang diusulkan adalah sebagai:



Gambar 4. Sequence Diagram Login



Gambar 5. Sequence Diagram Rekam Konsultasi Baru

Class Diagram Yang Diusulkan

Class Diagram digunakan untuk menggambarkan struktur dari sebuah sistem termasuk *system class*, atribut, metode dan hubungan antar objek. *Class diagram* yang diusulkan adalah sebagai berikut:



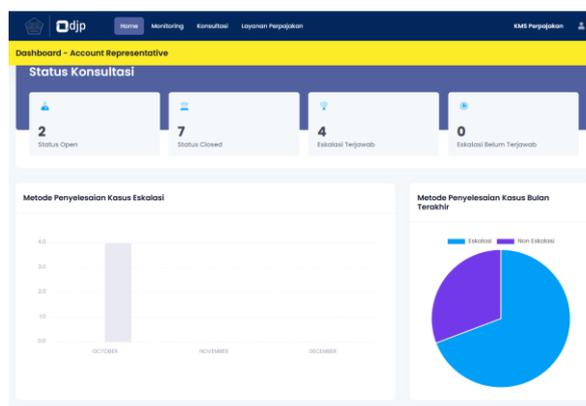
Gambar 6. Class Diagram Yang Diusulkan

Tampilan Layar Sistem



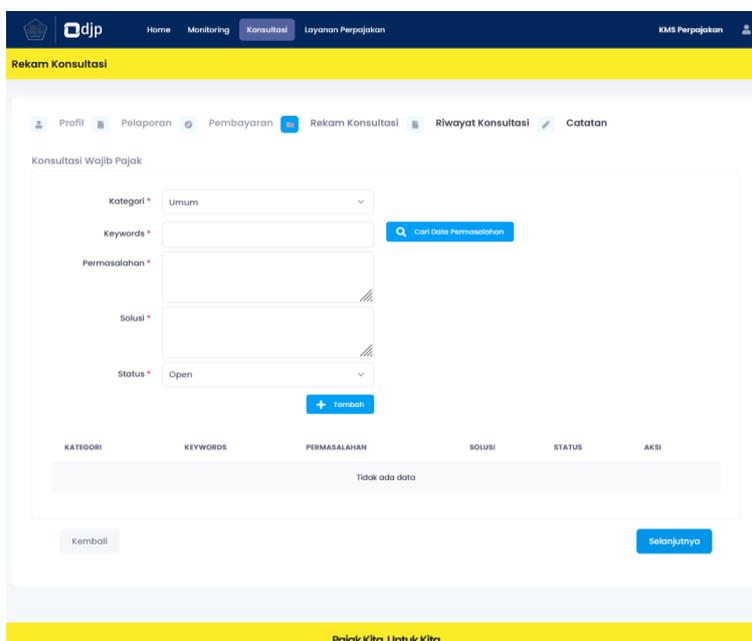
Gambar 7. Tampilan Layar Halaman Login

Pada tampilan halaman *login*, dimana *user* harus input NIP dan *password* sebelum *login* ke *knowledge management system*.



Gambar 8. Tampilan Layar Halaman Home

Pada tampilan halaman *Home*, setelah *user* berhasil *login* ke *knowledge management system* *user* dapat melihat jumlah konsultasi berdasarkan jenis status konsultasinya, selain itu *user* juga dapat melihat konsultasi yang sudah terjawab dalam kurun waktu tiga bulan di unit kerjanya dan persentasi konsultasi yang sudah diselesaikan dalam kurun waktu satu bulan terakhir.



Gambar 9. Tampilan Layar Halaman Rekam Konsultasi

Pada tampilan halaman Rekam Konsultasi, *account representative* dapat merekam kegiatan konsultasi wajib pajak.

SIMPULAN

Simpulan yang dapat ditetapkan oleh peneliti berdasarkan uraian di atas adalah sebagai berikut:

1. *Knowledge Management System* Perpajakan dapat membantu dan memudahkan *account representative* untuk melakukan bimbingan dan konsultasi, karena dapat mencari dan menampilkan data permasalahan nasional, data layanan perpajakan dan data *frequently asked question*.
2. Proses bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak dilakukan secara sistematis.
3. Proses pembuatan Berita Acara dan Laporan Konsultasi menjadi lebih efisien karena *knowledge management system* sudah menyediakan fitur untuk cetak berita acara dan laporan konsultasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, M. B. N. (2017). *Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan Untuk Menunjang Kegiatan Penelitian Di Universitas Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Dewan Perwakilan Rakyat. (1983). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2015). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2004). *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004*.
- Fauzan, L. R. (2017). *Knowledge Management System Pendidikan Pada Sekolah Dasar di Tangerang Selatan Berbasis Website*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., & Anisah, H. U. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Sonatha, Y., Rahmayuni, I., Alanda, A. & Saputra, I. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Knowledge Management Berbasis Web. *Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi (INVOTEK)*, 18(2), 133–140.
- Sumardi, R., Suharyono, Elwisam, & Aldrianto, H. (2019). Evaluasi Implementasi Manajemen Pengetahuan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta. *Jurnal Sosial Humaniora*, 4(1), 909–928.
- Subroto, G. (2019). Knowledge Management In Tax Administration: A Case Study In Indonesia. *Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 1(1), 203–235.
- Wicaksono, P. D. (2020). *Model Knowledge Management System Pada Unit Pengelola Kepegawaian Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta: Universitas Bakrie.