

MONITORING SYSTEM OF TAX SERVICES PADA KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PERPAJAKAN

Natalia Desfri Hutabarat¹, 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

nataliadesfrihutabarat@gmail.com¹, yogi.bachtiar@gmail.com², wncholifah.web@gmail.com³

Abstrak

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Perpajakan (KLIP) merupakan salah satu instansi pelayanan publik dibawah Direktorat Jenderal Pajak yang menerapkan teknologi dalam melakukan pelayanan. Akan tetapi pelayanan KLIP belum sepenuhnya efektif dan efisien dikarenakan instansi tersebut belum memiliki sistem informasi data layanan wajib pajak yang terintegrasi dalam satu sistem sehingga ketika wajib pajak ingin mendapatkan informasi layanan perpajakan, pegawai kesulitan untuk memberikan informasi dan membutuhkan proses yang lama untuk mendapatkan informasi tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat menampilkan data layanan perpajakan dalam satu sistem. Sistem ini dibangun dengan metode pengembangan waterfall dan menggunakan konsep *Unified Modelling Language* (UML) serta menggunakan bahasa pemrograman Java. Sistem yang dibangun diharapkan dapat membantu pegawai dalam melakukan pelayanan sehingga dapat mempercepat proses pelayanan.

Kata Kunci : Sistem Monitoring, Pelayanan Masyarakat, Java.

Abstract

The utilization of digital technology in public services is expected to increase the effectiveness and efficiency of services to the community. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Perpajakan (KLIP) is one of the public service agencies under the Directorate General of Taxes that applies technology in providing services. However, the services provided by KLIP are not yet fully effective and efficient because the agency does not have an integrated tax payer service data information system, making it difficult for employees to provide information and requiring a long process to obtain the necessary information. Therefore, an application is needed that can display tax payer service data in one system. This system is built using the waterfall development method and utilizing the Unified Modelling Language (UML) concept and programmed in the Java programming language. The system is expected to assist employees in providing services and speed up the service process.

Keyword : Monitoring System, Public Services, Java.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini teknologi berkembang dengan sangat pesat untuk segala bidang, salah satunya yaitu teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi juga memberikan dampak positif bagi suatu instansi, karena dapat mendorong mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pada saat ini teknologi sistem informasi dapat melakukan pengolahan data sehingga menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan dengan mudah, akurat dan efektif. Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi dalam melayani masyarakat adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya DJP agar dapat meningkatkan penerimaan pajak. Pranata menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Harefa dan Sidabutar, 2021).

Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability dan Assurance (Silalahi et al., 2015).

Layanan berkualitas terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat mereka lebih patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. DJP mempunyai salah satu unit pelayanan untuk wajib pajak yaitu Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan perpajakan agar dapat mendapatkan layanan secara online. KLIP adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 25, KLIP merupakan UPT DJP di bidang layanan pemberian informasi perpajakan, penanganan pengaduan, dan pemberian himbauan kepada

wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (2016) .

Salah satu fungsi KLIP dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 174/PMK.01/2012 adalah memberikan layanan informasi perpajakan atas permintaan masyarakat dan/atau wajib pajak (2012) . Kondisi saat ini KLIP tidak memiliki data yang terintegrasi mengenai informasi layanan perpajakan wajib pajak, sehingga ketika wajib pajak ingin mendapatkan informasi layanan perpajakan, pegawai kesulitan untuk memberikan informasi dan membutuhkan proses yang lama untuk mendapatkan informasi tersebut. Hal tersebut mengakibatkan permasalahan antara lain kualitas pelayanan yang tidak optimal, proses pelayanan kepada wajib pajak menjadi lebih lama, tingkat kepuasan wajib pajak rendah dan beban kerja pegawai semakin meningkat sehingga dapat berdampak negatif terhadap citra yang dimiliki instansi. Selain hal tersebut, proses pencatatan pemberian layanan oleh pegawai masih dilakukan secara manual sehingga kinerja pegawai tidak terdata dengan baik dan akurat.

Maka dari itu dibutuhkan sebuah sistem layanan perpajakan yang terintegrasi, agar dapat membantu dan mempermudah pegawai KLIP dalam menyajikan informasi tentang data perpajakan wajib pajak. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan wajib pajak pada KLIP dengan merancang sistem aplikasi monitoring layanan perpajakan dengan data yang terintegrasi. Sehingga diharapkan sistem ini dapat membantu proses pelayanan perpajakan menjadi lebih optimal bagi wajib pajak.

PENELITIAN RELEVAN

Penelitian yang menjadi sumber rujukan dalam pembuatan sistem monitoring ini adalah sebagai berikut:

Pada penelitian Sari et al. (2021) yang berjudul Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Web dalam penelitiannya ini menyimpulkan bahwa aplikasi ini dapat mempermudah bagi warga memperoleh surat pengantar yang diinginkan dan memudahkan petugas dalam menyampaikan informasi jenis-jenis surat pengantar dan persyaratan melalui web browser. Dengan aplikasi ini warga dapat mengakses dimanapun selama terhubung ke internet. Pada penelitian lainnya dari Amalia et al. (2021) yang berjudul Aplikasi Monitoring Pelayanan Masyarakat Desa Sumberanyar Kecamatan Paiton Berbasis Web, dengan sistem ini masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan aspirasinya kepada aparatur desa, serta sistem yang dibuat berbasis web sehingga aparatur bisa langsung menyampaikan informasi kepada masyarakat sehingga bisa membantu para warga kapanpun dan dimanapun. Penelitian lainnya dari Ningsi dan Rahman (2022) dengan judul Sistem Informasi Monitoring Skripsi Mahasiswa Berbasis Website, sistem ini bertujuan untuk membantu admin untuk mengelola dan menyampaikan informasi. Berdasarkan hasil penelitian sistem ini dapat membantu dosen dan para staf dalam melakukan kontrol atau monitoring mahasiswa yang sedang melakukan Skripsi. Penelitian lainnya oleh Ramadhan (2019) dengan judul Applied Information Systems and Management (AISM) menjelaskan bahwa sistem monitoring memberikan kemudahan dalam penyerapan anggaran dan pencocokan realisasi dengan akun belanja. Dengan adanya sistem ini memudahkan pegawai dalam mengetahui perincian anggaran keuangan setiap bulan atau setiap tahun. Penelitian lainnya oleh Naru et al. (2022), dengan judul Perancangan Dan Implementasi Sistem Manajemen Pelayanan Hotel Samudra Berbasis Web menjelaskan bahwa sistem ini dapat mempermudah dan membantu pihak hotel dalam penyimpanan dan pengolahan data tamu, data transaksi, dan data pelayanan dengan baik dan efektif. Sistem ini dapat digunakan dengan mudah dan cepat oleh pengguna.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif grounded research untuk mengumpulkan fakta tentang peristiwa yang terjadi pada lokasi penelitian.

Penelitian grounded merupakan jenis penelitian yang tidak bertolak dari teori, tetapi berangkat dari data data faktual lapangan (Walidin et al., 2020). Peneliti menggunakan metode pengembangan sistem SDLC (*System Development Life Cycle*) dengan model proses *waterfall* dalam pengembangan sistem ini. *Waterfall* menggambarkan pengembangan suatu model yang menyajikan proses aturan hidup software dengan sistem yang berpengaruh bisa disebut dengan berurutan dengan mendahului proses analisis, desain, pengkodean, pengujian dan serta

bagian pendukung (Rosa et al., 2018). Model ini merupakan teknik pengembangan sistem yang memiliki keterkaitan antara satu proses dengan proses lainnya.

Untuk melakukan analisis dalam proses penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan bahan-bahan keterangan dan data terkait dengan penelitian ini. Berikut metode pengumpulan data yang digunakan:

- a. Wawancara (*Interview*) merupakan proses komunikasi antara peneliti dengan sumber data dalam rangka menggali data yang bersifat word view untuk mengungkapkan makna yang terkandung dari masalah-masalah yang diteliti (Rukatat, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui proses tanya jawab langsung dengan narasumber untuk memahami proses bisnis pelayanan saat ini yang terkait dengan masalah yang diteliti, dengan tujuan untuk mendapatkan data yang obyektif.
- b. Focus Group Discussion (FGD) adalah sebuah kegiatan diskusi kelompok yang dilakukan secara terstruktur dan terarah mengenai isu atau masalah tertentu. FGD dilakukan menggunakan media zoom dan dilakukan oleh tujuh pegawai yaitu lima pegawai dari bagian operasional dan dua pegawai dari bagian yang bertanggung jawab dalam pengembangan aplikasi.
- c. Studi Pustaka berisi uraian tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian (Siregar & Harahap, 2019). Dalam pendekatan ini, peneliti mendokumentasikan sistem dengan merujuk pada buku-buku yang tersedia di perpustakaan, yang terkait dengan perancangan dan pembuatan sistem seperti buku tentang Java dan MySQL dari berbagai sumber, seperti buku, internet, dan media informasi lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan

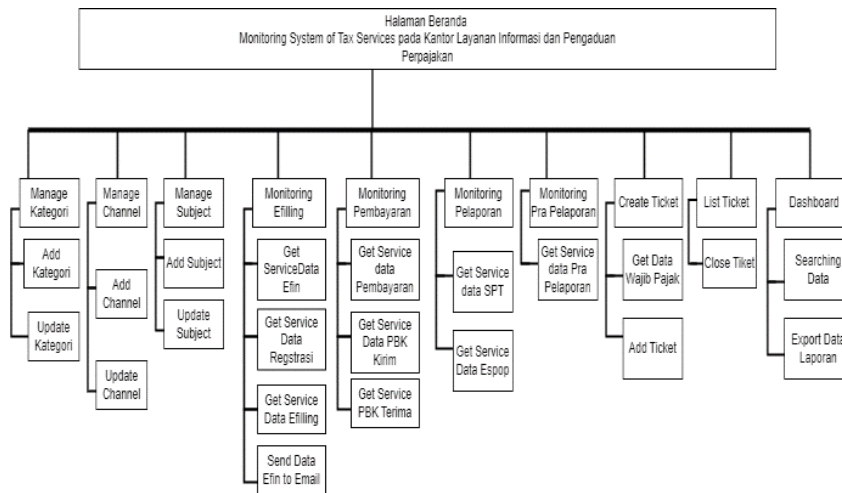
Setelah menganalisis sistem yang berjalan pada sistem sistem monitoring layanan perpajakan pada KLIP, maka peneliti menyimpulkan bahwa belum tersedia data layanan informasi yang saling terintegrasi sehingga pegawai membutuhkan beberapa web untuk melakukan pengecekan data, belum adanya sistem pendataan wajib pajak yang melakukan pelayanan secara efektif, karena masih menggunakan excel dalam pendataan dan pembuatan laporan masih secara manual, sehingga akan menyebabkan tidak akuratnya data yang diberikan.

Alternatif Penyelesaian

Berdasarkan analisis permasalahan yang ada, peneliti mencari solusi dan memberikan alternatif penyelesaian masalah guna membantu menyelesaikan masalah yang pada pada KLIP yaitu membuat sistem yang dapat menyediakan informasi data wajib pajak sehingga pegawai hanya membutuhkan satu sistem monitoring untuk melakukan pelayanan kepada wajib pajak dan juga dapat melakukan pencatatan wajib pajak yang membutuhkan layanan, dimana dengan adanya sistem ini, laporan data pelayanan dapat diberikan juga secara akurat.

Dekomposisi Fungsi Sistem Diusulkan

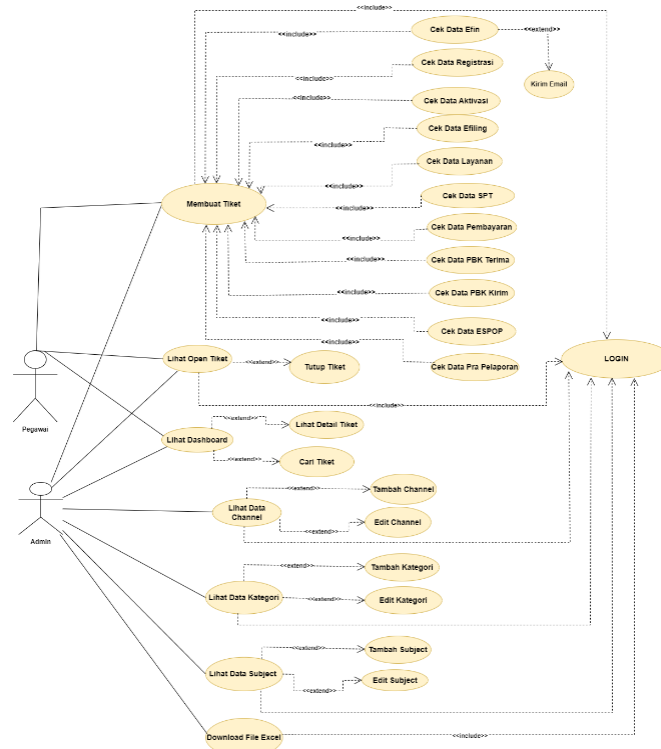
Berikut adalah dekomposisi fungsi untuk aplikasi inventaris aset yang bisa digunakan sebagai skripsi:



Gambar 1. Dekomposisi Fungsi Sistem Diusulkan

Use Case Diagram Yang Diusulkan

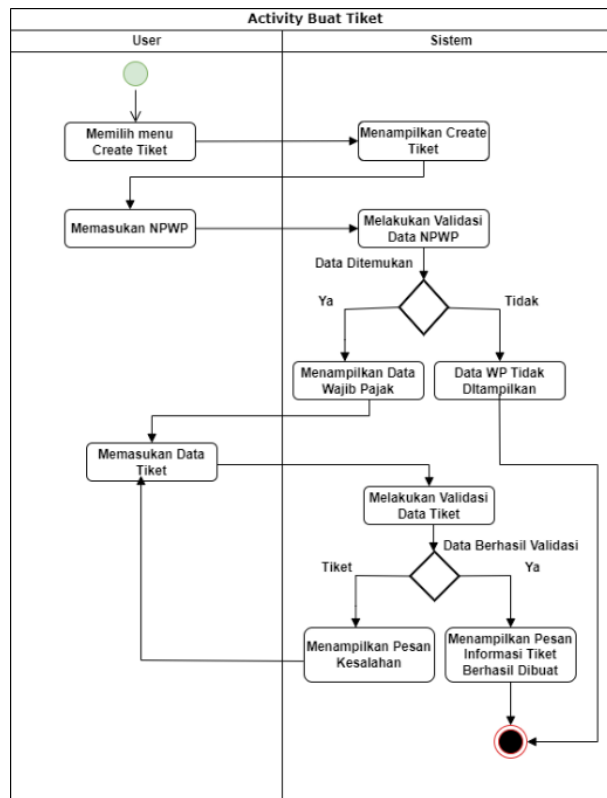
Diagram Use Case adalah gambaran fungsionalitas dari sebuah sistem untuk menjelaskan tentang pekerjaan yang dilakukan aktor. Use Case diagram akan ditunjukkan pada gambar berikut:



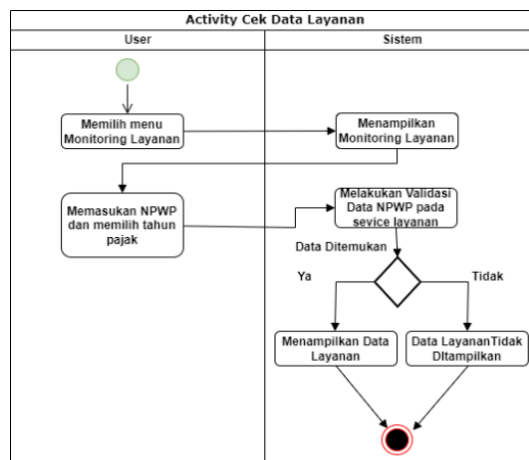
Gambar 2. Use Case Diagram

Activity Diagram Yang Diusulkan

Activity Diagram memodelkan alur kerja (*workflow*) sebuah urutan aktivitas pada suatu proses. Berikut activity diagram yang diusulkan sebagai berikut:



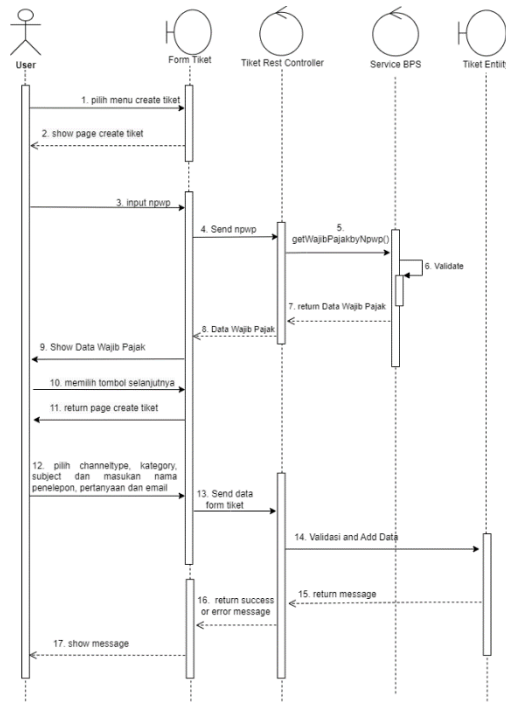
Gambar 3. Activity Diagram Buat Tiket



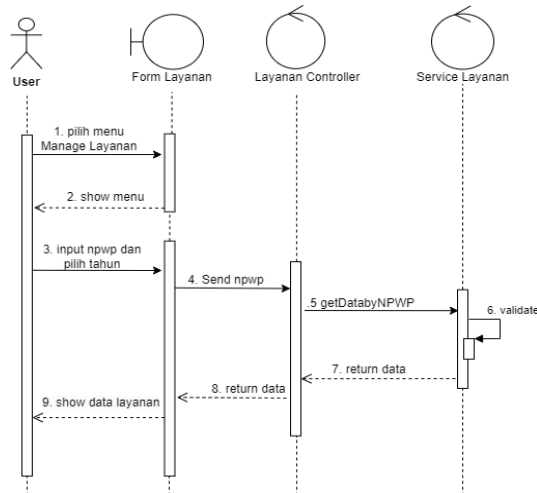
Gambar 4. Activity Diagram Cek Data Layanan

Sequence Diagram Yang Diusulkan

Berikut *sequence diagram* yang diusulkan yaitu:



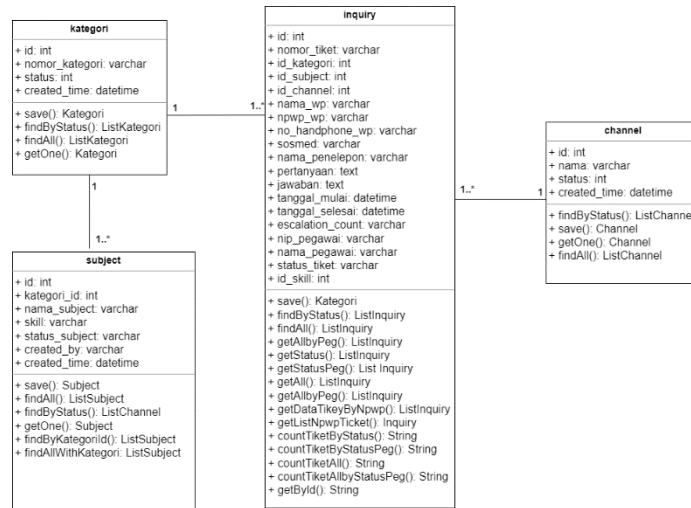
Gambar 5. Sequence Diagram Buat Tiket



Gambar 6. Sequence Diagram Cek Data Layanan

Class Diagram Yang Diusulkan

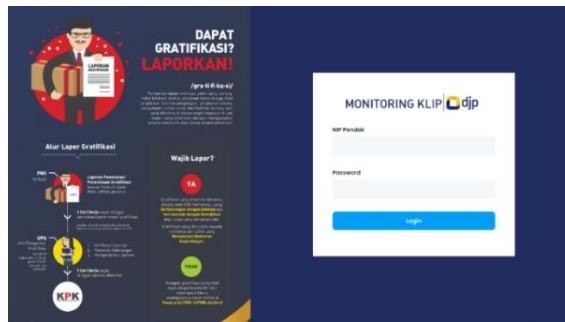
Berikut class diagram yang diusulkan yaitu:



Gambar 7. Class Diagram yang diusulkan

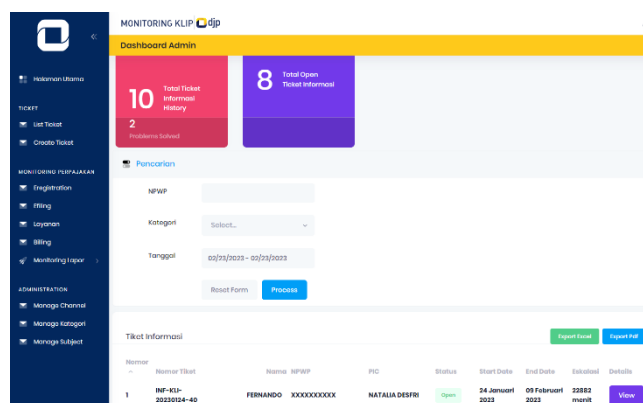
Tampilan Aplikasi

Tampilan layar atau *User Interface (UI)* adalah bagian dari sebuah aplikasi atau sistem yang memungkinkan pengguna untuk melihat dan berinteraksi dengan sistem.



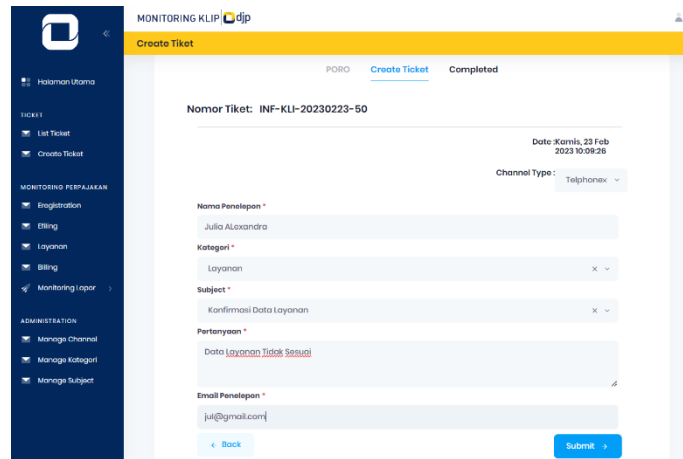
Gambar 8. Tampilan Layar Menu Login

Merupakan tampilan login sebelum masuk ke halaman monitoring, pengguna akan melakukan autentikasi terlebih dahulu pada menu tampilan login ini. Pengguna dapat login menggunakan akun kepegawaian yaitu nip pendek dan password yang sudah terdaftar pada service kepegawaian.



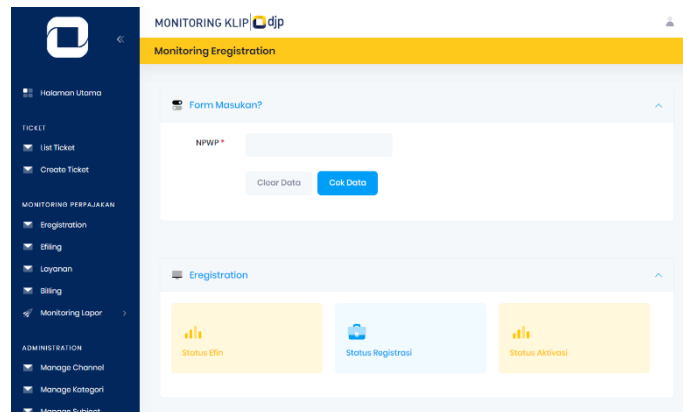
Gambar 9. Tampilan Layar Halaman Utama

Pada tampilan menu utama terdapat informasi jumlah tiket yang telah diselesaikan, tiket yang belum diselesaikan dan total keseluruhan tiket. Pada tampilan ini juga pengguna dapat melakukan pencarian tiket dan melakukan download laporan tiket kedalam bentuk excel ataupun pdf.



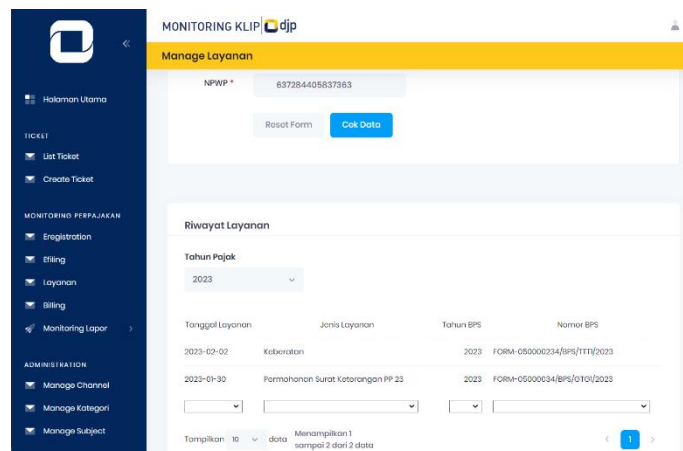
Gambar 10. Tampilan Layar Create Tiket

Merupakan tampilan wizard pembuatan tiket ketika pengguna telah selesai melakukan pengecekan data tiket. Pengguna dapat memasukkan informasi tiket pada inputan yang telah disediakan dan menekan tombol submit untuk membuat tiket. Sebelum melakukan pencarian data, pegawai harus membuat tiket terlebih dahulu.



Gambar 11. Tampilan Layar Menu Monitoring Eregistration

Dalam menu monitoring eregistration terdapat tab menu status efilig, registrasi dan aktivasi. Agar dapat menampilkan data pada menu tersebut maka pengguna dapat memasukkan npwp dan menekan tombol cek data untuk melakukan pengecekan data.



Gambar 12. Tampilan Layar Menu Monitoring Layanan

Tampilan ini berfungsi untuk menampilkan data layanan wajib pajak. Pengguna dapat memasukkan npwp wajib pajak dan tahun pajak data yang dibutuhkan.

NO	No Tiket	NIP Pegawai	NPWP	Subjek	Eskalasi	Status
1	INF-KLI-20230124-40	45245677	76363749397363	Lupa Efm		Open
2	INF-KLI-20230126-42	45321466	89373272920000	Lupa Efm	20	Close
3	INF-KLI-20230207-43	43432242	12134520923000	Lupa Efm		Open
4	INF-KLI-20230207-44	43254671	28329327638390	Konfirmasi Data Layanan	8	Close

Gambar 13. Tampilan Layar Laporan Pelayanan Wajib Pajak

Tampilan ini merupakan laporan pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dibahas maka dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan dibuatnya *Monitoring System of Tax Services* dapat memudahkan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak dikarenakan sistem sudah memiliki data yang layanan perpajakan yang terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga pegawai tidak membutuhkan beberapa aplikasi untuk melakukan pelayanan.
2. Proses pencatatan pelayanan yang dilakukan pegawai sudah tersistem sehingga data pelayanan yang dilakukan wajib pajak lebih akurat.
3. Dengan adanya sistem ini proses pembuatan laporan menjadi lebih efisien dan akurat dikarenakan sistem menyediakan fitur untuk melakukan pembuatan laporan berdasarkan data yang dibutuhkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., Yusrotun, A., & Shudiq, W. J. (2021). Aplikasi Monitoring Pelayanan Masyarakat Desa Sumberanyar Kecamatan Paiton Berbasis Web. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(4), 1973–1983.
- Harefa, M. S., & Sidabutar, R. C. D. (2021). Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JEB (Journal of Economics and Business)*, 02(02), 29–39.
- Naru, P. A., Sara, K., & Mude, A. (2022). Perancangan Dan Implementasi Sistem Manajemen Pelayanan Hotel Samudra Berbasis Web. *Simtek (Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer)*, 7(2), 87–93.
- Ningsi, S. A., & Rahman, B. (2022). Sistem Informasi Monitoring Skripsi Mahasiswa Berbasis Website. *Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 7(2), 166–170.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak. (2016). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per – 25/Pj/2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Layanan Informasi Dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.*
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 174/Pmk.01/2012 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi Dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.*
- Ramadhan, A. (2019). Rancang Bangun Sistem Monitoring Anggaran Keuangan Berbasis Web pada Biro Hukum dan Kerja Sama Luar Negeri. *Applied Information System and Management (AISM)*, 2(1), 5–10.
- Rosa, & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek* (Revisi). Bandung: Informatika.
- Rukatat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sari, A. P., Kurnia, D. D., & Rudianto, B. (2021). Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Berbasis Web. *Hexagon Jurnal Teknik Dan Sains*, 2(2), 66–70.
- Silalahi, S., Musadieg, M. Al, & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1, 1–5.
- Siregar, A. Z., & Harahap, N. (2019). *Strategi Dan Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah Dan Publikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Walidin, W., Saifullah, & ZA, T. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Grounded Theory*. 8(January), 274–282.